

Riesgos, comunicación y conflictos socioambientales por energía en Chile¹

Risks, communication and socioenvironmental conflicts by energy in Chile

DOI: <https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.6848>

ARTURO VALLEJOS-ROMERO²

<https://orcid.org/0000-0002-0393-7275>

CLAUDIA RIQUELME

<https://orcid.org/0000-0002-0716-0651>

JAIME GARRIDO CASTILLO

<https://orcid.org/0000-0002-1917-6925>

ALVARO QUEZADA-HOFFLINGER

<https://orcid.org/0000-0002-1231-9911>

ALEX BOSO

<https://orcid.org/0000-0002-0313-8238>

El artículo analiza las estrategias comunicacionales en los conflictos Castilla e HidroAysén en Chile. El escrito se enmarca en una investigación exploratoria descriptiva, de diseño integrado. Los resultados revelaron formatos comunicativos simples que inciden en el manejo de la conflictividad, la confianza y las visiones de desarrollo, resaltando a la comunicación de riesgos como importante para la gobernanza de riesgos.

PALABRAS CLAVE: Comunicación, conflictos, riesgo, Chile, medio ambiente.

This article analyzes the communication strategies in the conflicts surrounding the Castilla and HidroAysén projects in Chile. Within this framework, descriptive exploratory research, with an integrated design was performed. The findings revealed simple communication formats that affect the management of the conflict, trust and the development visions, stressing risk communication as important for risk governance.

KEYWORDS: Communication, conflicts, risk, Chile, environment.

Cómo citar este artículo:

Vallejos-Romero, A., Riquelme, C., Garrido Castillo, J., Quezada-Hofflinger, A. & Boso, A. (2019). Riesgos, comunicación y conflictos socioambientales por energía en Chile. *Comunicación y Sociedad*, e6848. DOI: <https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.6848>

¹ Este artículo es producto de los Proyectos FONDECYT 1120554 y 1150576 financiados por la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, Chile.

² Universidad de La Frontera, Chile.

Correos electrónicos: arturo.vallejos@ufrontera.cl, claudia.riquelme@ufrontera.cl, jaime.garrido.c@ufrontera.cl, alvaro.hofflinger@ufrontera.cl, alex.boso@ufrontera.cl

Fecha de recepción: 06/06/17. Aceptación: 18/04/18. Publicado: 20/03/19.

INTRODUCCIÓN

Los desastres ocurridos en las plantas industriales de Minamata (Japón), Bhopal (India), Seveso (Italia) y en el Instituto de Union Carbide (Japón), fueron la base para la emergencia de los estudios sobre comunicación de riesgos. Tales eventos tuvieron un gran impacto comunicacional, donde los encargados no pudieron transmitir la información y mensajes de manera directa y oportuna sobre la peligrosidad de los elementos tóxicos y dañinos a las comunidades y su entorno (Cortinas, 2000; Glik, 2007; Gonzalo, 2010; Tormo & Banegas, 2001; Rivera, 2011). Estos y otros desastres ocurridos han ido acrecentando el interés por el medio ambiente y sus impactos, producto de una sociedad más compleja, contingente y marcada por la incertidumbre que plantea mayores y mejores respuestas por parte de los tomadores de decisiones, diseñadores de políticas y encargados de la gestión.

La problemática expuesta ha derivado en una propuesta de análisis desde la perspectiva del riesgo, la cual tensiona e interpela las lógicas gubernamentales, mediáticas y de opinión pública en torno al riesgo (Gonzalo, 2010; Gonzalo & Farré, 2012; Lozano, 2012; Luhmann, 1992; Prades, 2015; Prades & Espluga, 2012; Risk & Regulation Advisory Council [RRAC], 2009), adquiriendo centralidad la idea de avanzar hacia esquemas que permitan una gobernanza de riesgos donde la comunicación es una dimensión relevante (García, 2010; Lang, Fewtreel & Bartram, 2001; Vallejos-Romero, 2012). Esta dimensión emergería como un fenómeno facilitador de comunicaciones fluidas y situadas contextualmente (Aakko, 2004; Marsh, 2012), así como un espacio para la evaluación de posibilidades de acción colectiva de la población expuesta a problemas y conflictos socioambientales.

Para observar la importancia de la comunicación de riesgos en conflictos socioambientales, realizamos una investigación en Chile en torno a dos grandes conflictos energéticos que situaron la comunicación como un factor clave para la gobernanza; estos fueron el proyecto Termoelectrica Castilla en la región de Atacama y el proyecto Hidroeléctrica HidroAysén en la región de Aysén. El análisis de ambos casos es significativo por tres motivos: a) los proyectos generaron una alta conflictividad y un fuerte impacto comunicacional en la opinión pública y

agenda gubernamental; b) existe una relativa falta de estudios en esta línea (tanto en Chile como Latinoamérica) que generen conocimiento y orienten políticas públicas y decisiones gubernamentales, y c) el estudio permite la identificación de modelos de comunicación que actualmente operan cuando se presentan conflictos como los mencionados.

En el contexto planteado y a la luz de un modelo relacional y reflexivo, el artículo tiene como objetivo identificar las estrategias comunicacionales utilizadas en las distintas fases de la conflictividad generada por las propuestas energéticas Termoeléctrica Castilla (Castilla) e Hidroeléctrica HidroAysén (HidroAysén) y analizar su incidencia en los conflictos socioambientales en el norte y sur de Chile.

SOCIEDAD DEL RIESGO Y SUS FORMATOS DE COMUNICACIÓN

Durante los últimos 50 años el surgimiento de una conciencia del riesgo y el peligro, debido a la producción avanzada del progreso científico y tecnológico (Beck, 2002; Bechmann, 1995; Lores & Lozano, 2012), ha marcado la autodescripción de una sociedad moderna (Beck, 2002; Luhmann, 1992). En esta dinámica, la introducción de nuevas tecnologías estaría altamente correlacionada con los variados e intensos conflictos sociambientales, donde el medioambiente se transforma –en contextos de mundialización– en una temática que ocupa un lugar primordial en la opinión pública.

Sin embargo, la problemática planteada y sus abordajes difieren en cuanto a la percepción del riesgo, las expectativas sociales que determinados fenómenos o acontecimientos podrían desencadenar y un desarrollo contextualizado y pertinente para una gobernanza de riesgos. El riesgo no suele definirse como una expresión objetiva, sino como un fenómeno social que los sujetos perciben y construyen de una manera diferenciada, mediados por el contexto y las relaciones que allí tienen lugar (Bechmann & Sther, 2001; Climent, 2006; Douglas, 1996; Drevensek, 2004; Lozano, 2012; Thayer, 2011; Vallejos-Romero, Cárdenas-Gómez & Sáez-Ardura, 2015; Vallejos-Romero, Riquelme & Garrido, 2017).

En esta línea, la comunicación del riesgo se ha consolidado al poner de manifiesto que las percepciones del riesgo son fenómenos

complejos y no objetivos. Así, partiendo de modelos teóricos de simple traspaso de información de arriba hacia abajo se ha evolucionado a una forma interactiva, iterativa y participativa en la toma de decisiones entre los gestores y gestionados, aunque en la práctica, en el contexto latinoamericano, se observan intervenciones asentadas en modelos simples (Moreno & Peres, 2011).

Para Espluga, Prades y Gonzalo (2010), las dos formas mencionadas de comunicación dependerán de los objetivos de quien comunica y los niveles de acción que se pretendan, observando algunos modelos en torno a la comunicación que tienden a garantizar la eficacia de su mensaje. El primero de ellos es el implementado por el Instituto Federal de Evaluación de Riesgos en Alemania, denominado Proceso de Etapas Múltiples de Comunicación de Riesgos (Hertel & Henseler, 2007), cuya finalidad es enfatizar lo favorable de la participación en la toma de decisiones y un intercambio iterativo de la comunicación de los riesgos entre los actores involucrados. Un segundo modelo es el Marco de la Amplificación Social del Riesgo (Kasperson et al., 1992), donde la relación entre las variables está dada por procesos sociales, psicológicos, institucionales y culturales que cambian y determinan el comportamiento del público en tanto atenuación y amplificación de estos. Un tercer modelo, identificado como los Stakeholders en la Comunicación de Riesgos (Wright, 2006), apunta a que actores se relacionen dinámicamente y solicitadamente, donde la institucionalidad pueda garantizar el diálogo entre las partes, yendo más allá de una mera transmisión y apostando a una comunicación integradora y que comprenda el punto de vista de los otros involucrados para propiciar entendimientos, integración y participación.

Según Espluga, Prades y Gonzalo (2010), estos modelos son representativos de las principales tendencias descritas, donde la comunicación está en el sustrato de la gestión de los riesgos y va a depender de los grupos y problemas atinentes a los procesos de desarrollo. Este proceso de comunicación debiera involucrar a todos los actores implicados y relacionados con la evaluación y valoración de los riesgos. Gran parte de los estudios en esta área de investigación señalan la necesidad de que las instituciones públicas y las empresas obtengan una mejor comprensión de cómo la ciudadanía da sentido, problematiza y valora el riesgo (Espluga,

Prades & Gonzalo 2010; Oltra, Sala et al., 2012; Oltra, Upham et al., 2012; Upham, Oltra & Boso, 2015; Vallejos-Romero, 2012).

Siguiendo los lineamientos de los estudios previos, en el presente estudio se emplea la distinción entre comunicación tradicional o simple (normativa y unidireccional) y comunicación reflexiva relacional o compleja (implicativa y bidireccional) (Vallejos-Romero 2012). Esta investigación trata de identificar mecanismos que permitan avanzar hacia el segundo modelo (reflexivo), el cual asume una mirada en donde la percepción y construcción de riesgos y peligros no depende solo de un saber experto que informa o transmite normativamente a una población determinada. El modelo reflexivo va más allá de la transmisión de información al poner atención en la comprensión (entendimiento). Por lo tanto, el foco de atención no reside en el que comunica, sino en un receptor situado contextualmente y que asume prácticas sociales distintivas, por lo que este tipo de comunicación cambia la lógica, centrándose en el intervenido y su contexto de sentido.

COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y MODELOS PARA LA INTERVENCIÓN

Ante el problema enunciado es importante la distinción informar/comunicar, pues informar refiere al acto de emitir datos a través de algún medio en el que la información fluye en un solo sentido (del emisor al receptor), suponiendo la existencia de un receptor y donde la comprensión de la información se da por hecho (Cortinas, 2000; Vallejos-Romero, 2012). Por el contrario, comunicar refiere al proceso de intercambio de información entre actores. En este contexto, la retroalimentación permanente constituye un elemento clave para una gobernanza y toma de decisiones eficaz de los riesgos (Lang, Fewtreel & Bartram, 2001; Vallejos-Romero, Riquelme & Garrido, 2017).

Por lo tanto, entendemos por comunicación de riesgo la interacción e intercambio de información entre individuos (Garza, 2014), grupos o instituciones relativo a riesgos, peligros y amenazas que estos perciban y construyan, siendo “un proceso ... general e interactivo ... entre todas las partes implicadas” (Farré & Fernández, 2007, p. 25), en las cuales se observa una co-construcción de los riesgos y en donde la comunicación cobra sentido para quien comunica y quien es comunicado.

Así, la comunicación de riesgos se concibe como la construcción de significado, una reconstrucción narrativa que primero elaboran los sujetos y los medios de comunicación después, al percibir, interpretar y poner en común los principales asuntos que suceden en el entorno y que afectan directamente a la estabilidad de su dominio social (García, 2015; Lozano, 2012). Entendida así, la comunicación se conforma como un procedimiento de interacción y reciprocidad de información en el que la confianza genera aprendizaje y capacidad de actuación frente a peligros por parte de la sociedad civil, el Estado y las empresas (Cantú, 2009; Zinn, 2006). Esa definición permite pasar de un modelo simple, donde un emisor define unilateralmente y normativamente el riesgo y lo comunica, a uno complejo en donde la definición es co-construida entre quien comunica y quien es receptor de esta comunicación (pensada desde el otro). Se llega así a una comunicación contextualizada y generadora de sentido ante los riesgos y peligros que se pretenden gobernar.

Por lo tanto, la comunicación de riesgos implica un proceso reflexivo de razonamientos y opiniones entre personas, colectividades y entidades (organizaciones e instituciones públicas o privadas), estableciéndose como un proceso continuo y dependiente que incorpora el diálogo entre los interlocutores, estimulando una mayor democratización, legitimación y aceptación pública de las decisiones resultantes entre los tres sistemas generales de flujos de información: a) la empresa y el Estado; b) el Estado y la sociedad civil; y c) la empresa y la sociedad civil (Aguirre, 2007; Cantú, 2009; Farré & Fernández, 2007; Miramontes, 2011; Rivera, 2011). Este modelo articulador que se plasma en un formato de relaciones entre los tres tipos de actores (Figura 2), responde a un modelo basado en la escucha y la comprensión de la información desde cada una de las partes (resonancia).

Establecido el problema –qué entenderemos por comunicación, los formatos (simples y reflexivos), el modelo base para la comunicación de riesgos, así como los elementos claves que intervienen en él a partir del análisis de las percepciones y construcciones de los riesgos por los actores involucrados– es posible efectuar la (re)construcción y comprensión de su diseño en los conflictos señalados en torno a la matriz energética en Chile.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

La investigación tuvo un carácter exploratorio-descriptivo, pues comprendió un área incipiente de trabajo en Chile como en América Latina. El levantamiento de información fue a través de entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión con actores relevantes asociados al conflicto y provenientes de organizaciones de la sociedad civil, empresa y organismos públicos (Tabla 1).

TABLA 1
MATRIZ DE ACTORES

	Castilla		HidroAysén
PC1	Grupo de Discusión Caldera	PH1	Grupo de Discusión Cochrane
PC2	Grupo de Discusión Copiapó	PH2	Grupo de Discusión Coyhaique
PC3	Entrevista representante Ministerio del Medio Ambiente Región de Atacama (SEREMI)	PH3	Entrevista alcalde de Coyhaique
PC4	Entrevista diputado Distrito N° 5	PH4	Entrevista respresentante Ministerio de Energía Región de Aysén (SEREMI)
PC5	Entrevista representante diócesis de Copiapó	PH5	Entrevista representante diócesis de Aysén

Fuente: Elaboración propia.

El primer caso de estudio fue el conflicto Termoeléctrica Castilla, el cual se generó entre los años 2008 y 2010 en la región de Atacama, provincia de Copiapó, a raíz del proyecto propiciado por MPX Energía de Chile Ltda., que pretendía instalar una central termoeléctrica a petróleo diesel y una central termoeléctrica a carbón. El segundo caso de estudio fue el conflicto Hidroeléctrica HidroAysén, desarrollado entre los años 2008 y 2014, cuya propuesta se fundamentaba en la construcción de un complejo de cinco centrales de generación de electricidad. En ambos proyectos, las decisiones que se tomaron para su puesta en funcionamien-

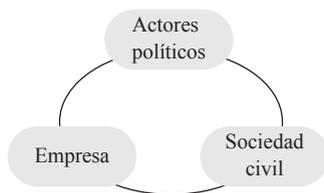
to fueron altamente cuestionadas por los supuestos riesgos socioambientales y a la salud que generarían en las comunidades.

El análisis tuvo directa relación con los procesos comunicativos de riesgos, lo cual permitió conocer y analizar los elementos semiológicos y semánticos con los cuales se percibieron y construyeron socialmente; es decir, el vínculo entre el contexto y el individuo (Zinn, 2010) y su confrontación con un modelo reflexivo relacional de comunicación de riesgos. Específicamente, la técnica de “análisis temático cuantitativo” (Bardin, 1996) utilizada, generó vínculos importantes entre los datos y la teoría en la cual se basó la elaboración de los códigos conceptuales que facilitaron la búsqueda de patrones de significados a modo de categorías conceptuales de codificación.

El proceso de análisis de la información obtenida de los participantes del estudio fue desarrollado a través de una secuencia analítica en dos fases: a) Fase A: el integrado analítico de los discursos de los sujetos en relación con las funciones comunicativas que se dieron entre los actores, tanto en Castilla como HidroAysén; y b) Fase B: el análisis de los modelos comunicacionales que finalmente se presentaron en ambos casos.

El proceso metodológico tuvo como primera etapa el diseño de una matriz relacional (Tabla 1) que tomó el modelo (esquema) de comunicación básico (Figura 1). El objetivo de la matriz fue identificar el proceso comunicativo generado entre los actores asociados a los proyectos de Castilla e HidroAysén, siendo necesario identificar e incluir la descripción del tipo de función comunicativa entre los actores (Tabla 2) para con ello dar cuenta del modelo comunicacional reflexivo relacional (ideal).

FIGURA 1
ESQUEMA DE COMUNICACIÓN BÁSICO



Fuente: Elaboración propia.

TABLA 2
MATRIZ REFLEXIVA RELACIONAL

Actores	(a) Actores políticos	(b) Empresa	(c) Sociedad civil
(a) Actores políticos		Tipo de función	Tipo de función
(b) Empresa	Tipo de función		Tipo de función
(c) Sociedad civil	Tipo de función	Tipo de función	

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 3
MATRIZ REFLEXIVA RELACIONAL IDEAL

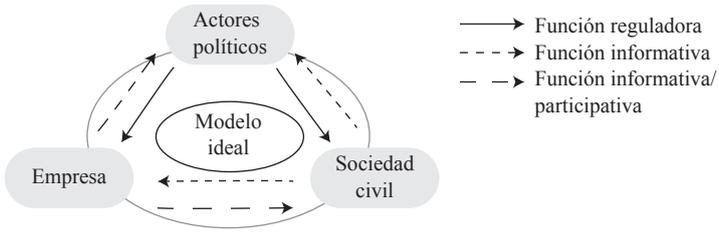
Actores	(a) Actores políticos	(b) Empresa	(c) Sociedad civil
(a) Actores políticos		Función reguladora	Función reguladora
(b) Empresa	Función informativa		Función informativa
(c) Sociedad civil	Función informativa/ participativa	Función informativa/ participativa	

Fuente: Elaboración propia.

La información contenida en la matriz reflexiva ideal se relaciona con tres actores/funciones comunicativas: a) la función reguladora que permite generar retroalimentación en el proceso comunicativo, en el que cada actor puede conocer de manera clara el mensaje, pues el contenido está por lo general normado; b) la informativa que implica una relación con la interrelación que genera el proceso de transmisión y recepción de la información, permitiendo una apropiación del contenido del mensaje entre las partes, y finalmente; c) la función informativa/participativa que permite que se puedan formar mutuamente una idea clara de lo que se quiere comunicar entre los actores por medio de la retroalimentación permanente y sistemática. La visualización del modelo

reflexivo relacional (ideal) producto de las relaciones implicadas en la matriz se presenta en la Figura 2.

FIGURA 2
MODELO REFLEXIVO RELACIONAL (IDEAL)

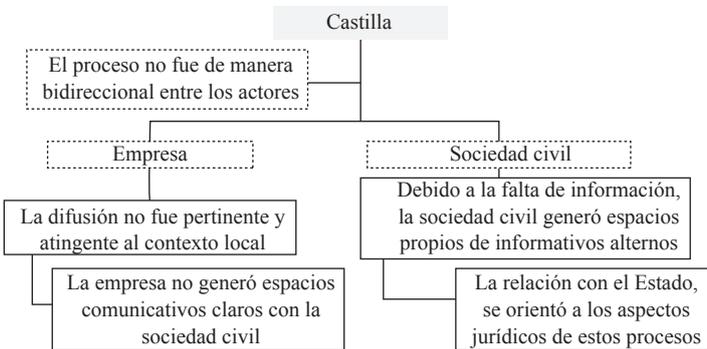


Fuente: Elaboración propia.

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES EN CASTILLA E HIDROAYSÉN

Proyecto Castilla

FIGURA 3
DESCRIPCIONES QUE DEFINEN EL MODELO DE CASTILLA



Fuente: Elaboración propia.

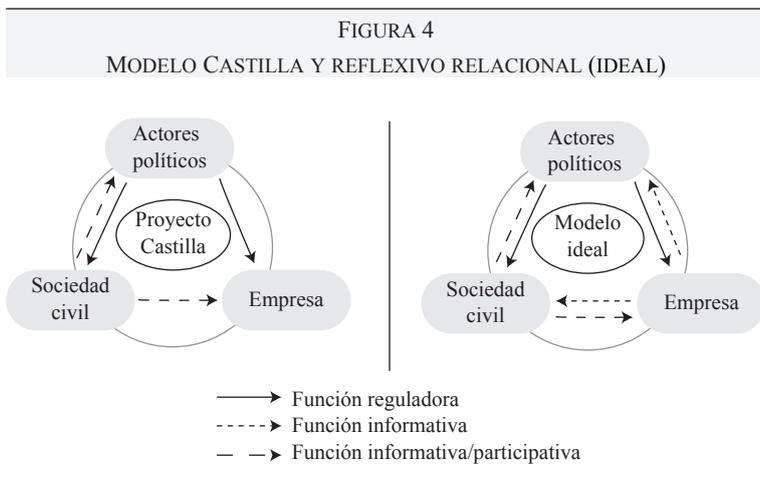
TABLA 4
MATRIZ RELACIONAL ANALÍTICA PROYECTO CASTILLA

Castilla	(a) Actores políticos	(b) Empresa (a/b)	(c) Sociedad civil (a/c)
(a) Actores políticos		<p>Función reguladora</p> <p>Se estableció una comunicación de tipo formal, donde los actores políticos actuaron como marco legal/ normativo o de control en el cual se obligó a la empresa a establecer comunicación con la sociedad civil (PC1/PC2/PC3)</p>	<p>Función reguladora</p> <p>El tipo de comunicación que se estableció fue formal. Los actores políticos normaron y regularon los procesos asociados al conflicto y su relación con la ciudadanía (PC1/PC2/PC3/PC4)</p>
(b) Empresa	<p>(b/a)</p> <p>Función informativa</p> <p>El tipo de comunicación que se estableció entre la empresa y los actores políticos fue del tipo formal; sin embargo, esta no cumplió del todo su función informativa, ya que los actores políticos no manejaban toda la información necesaria para</p>		<p>(b/c)</p> <p>Función informativa</p> <p>Predominó el tipo de comunicación informal, donde la empresa se acercó solo a algunos sindicatos específicos con la intención de comunicar información que se centró en la negociación y que fue</p>

Castilla	(a) Actores políticos evaluar el proyecto y difundirlo en la comunidad (PC3/PC4)	(b) Empresa	(c) Sociedad civil focalizada, no abarcando a toda la población (PC1/PC2/PC4)
(c) Sociedad civil	(c/a) Función informativa/participativa Se estableció comunicación del tipo formal. Aquí la sociedad civil, agrupada en organizaciones o sindicatos; se vinculó a los actores políticos con la finalidad de obtener información para tomar decisiones y actuar en favor de la comunidad y del bien común (demanda judicial entablada en contra del proyecto para su paralización) (PC1/PC2/PC4)	(c/b) Función informativa/participativa El tipo de comunicación que predominó fue de carácter informal. Aquí la sociedad civil demandó que la empresa informara a toda la comunidad, y no solo a algunas personas, los aspectos que consideraba el proyecto y cómo se veían ellos afectados, cuáles eran los riesgos, etcétera. Sin embargo, la poca fluidez de la información y la restricción de los canales de información para emitirla integralmente favoreció la manifestación ciudadana y la participación de la sociedad civil en la difusión de mayor cantidad de información respecto del tema (PC1/PC2/PC3/PC5)	

Fuente: Elaboración propia.

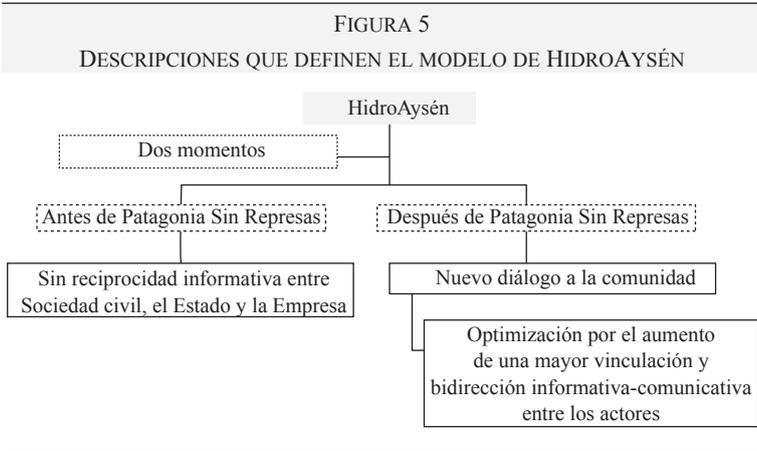
La información del Proyecto Castilla permitió distinguir el modelo de comunicación de riesgos basado en el tipo de relación que los actores establecieron y las funciones comunicacionales que desarrollaron. La Figura 4 presenta el modelo para Castilla (izquierda) y el modelo reflexivo relacional (ideal) (derecha).



Fuente: Elaboración propia.

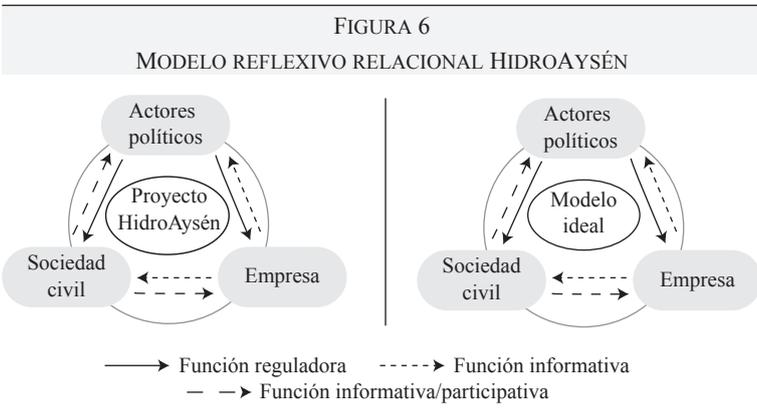
El modelo comunicativo relacional (Figura 2) indicó que el mayor flujo de información fue entre actores políticos y sociedad civil, cuyas funciones fueron de carácter regulador e informativo/participativo. Esta forma comunicacional se explicó por la relación establecida entre ambos actores, pues la finalidad fue detener el proyecto, objetivo que se logró tras la interposición de una demanda judicial. La función principal de la empresa fue informativa, situación que la población percibió como escasa, segmentada, específica y focalizada; no existiendo un flujo comunicacional continuo ni efectivo, no se incorpora el vínculo empresa/actores políticos ni empresa/sociedad civil.

Proyecto HidroAysén



Fuente: Elaboración propia.

El diseño comunicativo para el Proyecto HidroAysén (Figura 3) tuvo un carácter más fluido, ya que los actores políticos, la sociedad civil y la empresa se relacionaron y establecieron nexos para la obtención de información. Si bien las funciones de cada uno de los actores fueron diferenciadas, la función informativa y participativa constituyen un punto que estableció una triada informativa/participativa que los vinculó.



Fuente: Elaboración propia.

TABLA 5
MATRIZ ANALÍTICA PROYECTO HIDROAYSÉN

	(a) Actores políticos	(b) Empresa (a/b)	(c) Sociedad civil (a/c)
HidroAysén			
(a) Actores políticos		<p>Función reguladora/participativa</p> <p>Se estableció comunicación de tipo formal, donde los actores políticos no solo actuaron como marco normativo que reguló el accionar de la empresa, y que les solicitó establecer comunicación con la sociedad civil, sino que además se vincularon directamente con ella para definir qué posición adoptar y cuán pertinente era el proyecto para la región y las comunas aledañas (PH3/PH4/PH5)</p>	<p>Función reguladora/participativa</p> <p>El tipo de comunicación que se estableció fue tanto formal como informal. Los actores políticos normaron y regularon los procesos asociados al conflicto e intervinieron en él junto con la ciudadanía (PH1/PH2/PH4)</p>
(b) Empresa	<p>(b/a)</p> <p>Función informativa</p> <p>El tipo de comunicación que se estableció fue de tipo formal. La empresa se vinculó con los</p>		<p>(b/c)</p> <p>Función informativa</p> <p>Se estableció comunicación del tipo formal e informal. La empresa se vinculó con la</p>

	(a) Actores políticos	(b) Empresa	(c) Sociedad civil
HidroAysén	diversos actores políticos a través de la realización de mesas técnicas, seminarios, entre otros. Estas estrategias contribuyeron a la comunicación directa y a la difusión de información necesaria o demandada por los actores políticos, quienes también definieron sus posturas a favor o en contra del proyecto (PH1/PH2/PH3)		comunidad con la finalidad de ser transparentes en cuanto al proyecto, permitiendo a la sociedad civil acercarse directamente para informarse y los dirigentes hacerlo mediante mesas técnicas o reuniones coordinadas. Sin embargo, para llegar a esto, la empresa debió realizar cambios en su estrategia comunicacional y redefinir el vínculo con la comunidad para difundir el proyecto (PH1/PH2/PH3)
(c) Sociedad civil	(c/a) Función informativa/participativa	(c/b) Función Informativa/participativa	
	Se estableció comunicación del tipo formal e informal con los actores políticos, donde la sociedad civil se relacionó con ellos con la finalidad de	El tipo de comunicación establecida fue tanto formal como informal, debido a que la sociedad civil se acercó a la empresa para obtener información que no les era entregada por los medios	

	<p>obtener mayor información y poder influir en las decisiones e instalación del proyecto, así como poder llegar a una mayor cantidad de gente con información respecto de los riesgos y consecuencias, y de esta manera ser avalados por personas reconocidas e identificadas por el resto de la población (PH1/PH2/PH5)</p>	<p>de comunicación, donde estos últimos no transmitieron toda la información necesaria para adoptar una posición. De la misma forma, los dirigentes de las organizaciones en contra se acercaron para presentar sus demandas y detener el proyecto; demandas que se fueron difundiendo masivamente y que contribuyeron a la manifestación ciudadana y el surgimiento de Patagonia Sin Represas (PH1/PH2/PH3)</p>	
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

La característica principal del proceso comunicacional fue la vinculación que se propició entre los actores, debido a que incorporó de mejor manera la función informativa de la empresa. Sin embargo, no estuvo exento de problemas de gestión de la información y fluidez a través de los canales de información utilizados.

DISCUSIÓN

El análisis relacional de la información generada con el modelo teórico reflexivo permite distinguir y diferenciar la existencia de modelos comunicacionales; es decir, un conjunto de prácticas, acciones e interacciones que estructuran socialmente las posturas y posiciones de los actores involucrados en ambos conflictos ambientales. Partiendo de la distinción entre comunicación simple y comunicación reflexiva relacional señalada por la literatura (Espluga, Prades & Gonzalo, 2011; Vallejos-Romero, 2012; Vallejos-Romero, Riquelme & Garrido, 2017), se han caracterizado los modelos comunicacionales empleados para la gestión de los conflictos de los casos de estudio de Castilla e HidroAysén.

De los resultados principales del estudio cabe destacar principalmente dos aspectos. En el primer conflicto (Castilla) no existió un modelo comunicacional vinculante entre los actores, de modo que durante todo el proceso la comunicación no consiguió ser eficaz (Figura 4). Tampoco hubo en el segundo caso (HidroAysén) la aplicación de un modelo comunicacional relacional en el inicio del proceso. Sin embargo, pasadas las etapas preliminares de gestación del conflicto el modelo de comunicación fue modificado a través de nuevas estrategias implementadas por la empresa (Figura 6). Ahora, este cambio no llegó de manera espontánea sino que se produjo debido a las oposiciones sociales, específicamente del Movimiento Patagonia Sin Represas.

En la línea sugerida por estudios previos (Espluga, Prades & Gonzalo, 2010; Oltra et al., 2012b; Upham, Oltra & Boso, 2015), los resultados de la investigación señalan la importancia que adquieren este tipo de expresiones sociales en la implementación de nuevas formas comunicativas para la gestión de conflictos socioambientales, especialmente, los generados por proyectos de instalación de infraestructuras energéticas.

La comparación de ambos casos muestra cómo al surgir oposición y labores informativas contra la empresa, se da la necesidad de mejorar las estrategias comunicacionales no solo para lograr el éxito del proyecto, sino también para generar mayor cohesión social. La movilización de algunos actores de la comunidad interfirió en los procesos comunicacionales del riesgo, obligando a la empresa a replantearse su forma de accionar. De esta forma, quienes conformaron la oposición se apoyaron en los lazos formados desde la experiencia común y de los valores compartidos, lazos que desde las prácticas sociales de los individuos favorecieron la acción colectiva que los movilizaron e hicieron capaces de cuestionar de manera sistemática los patrones constituidos de la distribución de los recursos. En este sentido, la oposición es un elemento relevante y decisivo en la participación de la ciudadanía, destacando la variable socioambiental como asunto de interés para la opinión pública.

La afirmación sobre que Castilla no tuvo un modelo comunicacional iterativo e inclusivo tiene su fundamento en que la información que debía ser comunicada por la empresa no fue difundida en forma completa e íntegra a toda la comunidad, de modo que el modelo comunicacional relacional entre los actores no estuvo presente.

Bajo esta perspectiva, la comunicación del riesgo en el conflicto HidroAysén apuntó a una nueva estrategia que tenía por finalidad una comunicación de riesgos más allá de la simple transmisión de información, buscando nuevas formas de relacionarse con los diversos actores y centrando los esfuerzos en generar una cultura de entendimiento e integración de los puntos de vista e inquietudes generales de la comunidad. Así, el cambio de estrategia comunicacional de la empresa involucró nuevos escenarios, tanto en el análisis, el diseño, la implementación y el monitoreo de la gestión comunicacional de los riesgos con el fin de mejorar el proceso comunicacional en su totalidad (Espluga, Prades & Gonzalo, 2010). No obstante la percepción que se había formado la ciudadanía, a partir de la intervención inicial de la empresa, terminó siendo un factor explicativo del desenlace debido a los altos grados de desconfianza que persistieron en gran parte de los habitantes de Aysén.

Asumiendo que la comunicación de riesgos es relevante en la explicación de la interacción de los actores y la gobernanza de los conflictos socioambientales, esta puede ser definida desde modelos que ponen

énfasis en transmitir la mayor cantidad de información a la comunidad y los que consideran a la información como un intercambio interactivo entre los actores involucrados. Ambos modelos se entrelazaron para los casos estudiados, como hacen referencia Espluga, Prades y Gonzalo (2010), en el cual los diversos actores jugaron un rol relevante en el intercambio de información y opinión, destacando la forma en que la información fue proporcionada a la comunidad. Cuando la información se vio alterada o intervenida, el intercambio de información y opiniones entre los actores fue restringido y limitado, generando desestabilidad social y confrontación, situación que se observó y destacó en ambos casos.

En esta misma línea, el intercambio de información fue mermado por la falta de canales y su baja credibilidad, relacionada directamente con las empresas asociadas a ambos proyectos. En esto radica la importancia de una comunicación de riesgos transparente y clara, en caso contrario interfieren factores en la eficacia comunicativa y orientan las percepciones, valoraciones o creencias de los actores implicados, así como el sentido o resonancia en cada caso en particular (Espluga, Prades & Gonzalo, 2010; Oltra et al., 2012b; Vallejos-Romero, 2012; Vallejos-Romero, Riquelme & Garrido, 2017).

En la observación realizada cobra importancia el trabajo comunicativo/informativo que la propia sociedad civil hace respecto de las implicancias (riesgos) de los proyectos, lo que visibiliza el cambio en su percepción social (Lozano, 2012) y obliga a los sujetos a mantener un constante equilibrio entre los peligros que perciben y a enfrentarlos de la manera más razonable posible, incluso cuando no necesariamente estos generen un daño directo a la población. Queda de manifiesto, tanto en Castilla como HidroAysén, que al promoverse relaciones de intercambio de información con otros actores claves de la zona, se relevan riesgos más allá de la cuestión medioambiental; es decir, aquellos efectos sociales que en proyectos energéticos de gran envergadura causan destrucción y amenazas para el futuro (Bechmann, 2001; Beck, 2002).

Se puede afirmar entonces que el diseño concreto de comunicación de riesgos para proyectos por energía, tal como hace referencia Zinn (2010), depende del contexto social (junto a las estructuras de identidad) y los parámetros de acción en los cuales se insertan, donde el contexto, expresado en todas aquellas condiciones estructurales, y aquellas

ante las cuales los actores no tienen influencia directa, es vital, pues incorpora factores decisivos para la producción de la comunicación de riesgos. Estos factores están entroncados en contextos socioculturales y sociopolíticos altamente conflictivos; en acciones y/o medidas de presión ejercidas desde las empresas para la instalación de los proyectos; en medios de comunicación encargados de la difusión de información parcializada o desde la ciudadanía con su necesidad de comunicar los sesgos de tales modelos y los efectos de estos grandes megaproyectos.

Así, los hallazgos de esta investigación son coherentes con algunas investigaciones previas que destacan que la correcta provisión de información puede ser un factor necesario aunque no suficiente para lograr una gestión eficaz de los conflictos por instalación de infraestructuras energéticas (Oltra, Sala & Boso, 2012a; Upham, Oltra & Boso, 2015). La estrategia comunicativa debe ser reflexiva relacional desde las primeras etapas de gestación de proyectos que pueden propiciar conflictos socioambientales (Oltra, Upham et al., 2012), de lo contrario la erosión de la confianza generada entre público no experto y los representantes de las empresas y la administración puede imposibilitar la aceptación social de los proyectos (Cantú 2009; Lang, Fewtrell & Bartram 2001; Oltra, Upham et al., 2012; Vallejos-Romero, Riquelme & Garrido, 2017; Zinn, 2010).

Por lo tanto, el estudio muestra la importancia que revisten los modelos comunicacionales en la gobernanza de los conflictos socioambientales y en el éxito y eficacia de la comunicación de riesgos. La comunicación reflexiva relacional es clave para promover intercambios sociales que minimicen las situaciones de tensión y conflicto, mediante una estrategia participativa/informativa.

CONCLUSIONES

Los conflictos socioambientales están vinculados al surgimiento de nuevos paradigmas y formas de configuración social, así como a su influencia e impacto en la vida cotidiana, donde los sujetos construyen de manera diferenciada los riesgos en los contextos sociales específicos donde viven.

La evidencia expuesta orienta una comunicación de los riesgos reflexiva relacional como un proceso iterativo e inclusivo entre las partes

implicadas en el nivel de diseño, análisis e implementación de esta, lo que permitiría propiciar intervenciones pertinentes en conflictos socioambientales como los analizados. La inexistencia de un modelo comunicacional en Castilla e HidroAysén que hubiese posibilitado una participación efectiva, propició que el conflicto agravara las desconfianzas y se judicializara, donde uno ganó y el otro perdió, lo cual evidencia que las empresas no han hecho suyas las nuevas tendencias en comunicación (Arribas, 2013).

La comunicación de riesgos en torno a conflictos socioambientales constituyen ejes centrales para la construcción de confianzas, pues al ser la comunicación un procedimiento de interacción y reciprocidad, la confianza propicia aprendizaje y capacidad de actuación frente a situaciones de peligros por parte de la sociedad civil, el Estado y las empresas (Cantú, 2009; Zinn, 2006).

Es importante revelar que en la sociedad del riesgo los conflictos socioambientales son potenciados por la incorporación de la sociedad civil como actor central. No solo en referencia a los ciudadanos perjudicados por los riesgos, sino también porque quienes actúan como agentes difusores de información tienen cada vez mayor presencia en la dinámica socioambiental. Esto se evidencia en HidroAysén, donde al aplicar un modelo de comunicación de riesgos más inclusivo generó mayores conexiones entre los actores involucrados. Al dotar de mayor información a las personas se amplió su percepción sobre los riesgos en contextos cotidianos, lo que a su vez propició nuevos procesos más eficaces, confiables y creíbles en el traspaso de la información.

Finalmente, tanto en Chile como en el contexto latinoamericano, cabe destacar la ausencia de modelos de comunicación de riesgos que contribuyan a mejorar las relaciones y el intercambio de información de forma iterativa y sostenida en el tiempo para la transformación de los conflictos socioambientales. En los casos estudiados, los actores, especialmente la ciudadanía, no se manifestaron en contra de la generación de energía en sí, sino más bien contra proyectos insustentables, que no contemplaban el bienestar y calidad de vida de las personas.

Ante proyectos generadores de tensiones y contradicciones, un modelo de comunicación de riesgos implicativo, inclusivo y transparente genera condiciones para un mejor entendimiento entre las partes, pero

sobre todo nos obliga a repensar cuáles son las situaciones problemáticas que entran en tensión. De no existir tales diseños comunicativos los conflictos y disputas se profundizan y se generan ganadores y perdedores, dañando la convivencia y resquebrajando la confianza para enfrentar la complejidad que la sociedad genera a través de la conflictividad socioambiental.

Referencias bibliográficas

- Aakko, E. (2004). Risk communication, risk perception, and public health. *Wisconsin Medical Society (WMJ)*, 103(1), 25-27.
- Aguirre, D. (2007). Comunicación de riesgo en situación de desastres naturales: terremotos y tsunamis. *Revista Tercer Milenio*, 14, 6-13.
- Arribas, F. (2013). La comunicación, nuevas tendencias. *Revista Historia y Comunicación Social*, 13, 627-642.
- Bardin, L. (1996). *El análisis de contenido*. Madrid, España: Ediciones Akal.
- Bechmann, G. (1995). Riesgo y desarrollo técnico-científico sobre la importancia social de la investigación y valoración del riesgo. *Cuadernos de Sección, Ciencias Sociales y Económicas*, 2, 59-98. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-642-56585-4_20
- Bechmann, G. & Sther, N. (2001). The uncertainties of risk communication in knowledge societies. En M. Mathies, H. Malchow & J. Kriz (Eds.), *Integrative systems approaches to natural and social dynamics* (pp. 289-303). Alemania: Springer Berlin Heidelberg.
- Beck, U. (2002). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Cantú, P. (2009). Comunicación de riesgos en la salud y el ambiente. *Revista Ciencia UANL*, 12(3), 256-261.
- Climont, V. (2006). Sociedad del riesgo-producción y sostenibilidad. *Papers*, 82, 121-140.
- Cortinas, C. (2000). *Manual de comunicación de riesgos para el manejo de sustancias peligrosas, con énfasis en residuos peligrosos*. México: Instituto Nacional de Ecología.
- Douglas, M. (1996). *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*. España: Paidós Ibérica.

- Drevensek, M. (2004). Effective risk communication the driving force of responsible environmental behaviour. Paper for the ECPR *Joint Session Uppsala*.
- Espluga, J., Prades, A. & Gonzalo, J. (2010). Communicating at the edge: Risk communication processes and structural conflicts in highly industrialized petrochemical areas. *Catalan Journal of Communication & Cultural Studies*, 2(2), 231-251. DOI: https://doi.org/10.1386/cjcs.2.2.231_1
- Farré, J. & Fernández, J. (Eds.). (2007). *Comunicación y riesgo petroquímico en Tarragona. De las definiciones a las prácticas institucionales*. Tarragona, España: Publicaciones URV. DOI: <https://doi.org/10.17345/9788484240952>
- García, A. (22 de abril de 2010). ¿Denunciar o comunicar el riesgo? *El País*. Recuperado el 7 de abril de 2015, de http://elpais.com/diario/2010/04/24/opinion/1272060005_850215.html
- García Jiménez, L. (2015). La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos. *Comunicación y Sociedad*, 23, pp. 45-65. DOI: <https://doi.org/10.32870/cys.v0i23.63>.
- Garza, M. (2014). Antecedentes sociológicos del estudio de la comunicación interpersonal. *Revista Historia y Comunicación Social*, 19, 315-326.
- Glik, D. (2007). Risk communication for public health emergencies. *Annual Review of Public Health*, 28, 33-54. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123>
- Gonzalo, J. (2010). La estructuración de la comunicación de riesgo en entornos complejos: comunicación, comunidades y mediaciones. Riesgo nuclear, riesgo químico y cambio climático en la Unión Europea (Tesis doctoral no publicada). Universidad Rovina i Virgili, España.
- Gonzalo, J. & Farré, J. (2012). *Teoría de la comunicación del riesgo*. España: Universitat Oberta de Catalunya.
- Hertel, R. & Henseler, G. (2007). *ERiK-Development of a multi-stage risk communication process*, *BfR Wissenschaft 04/2007*. Alemania: Bundesinstitut für Risikobewertung.
- Kasperson, R., Ortwin, R., Slovic, P., Brown, H., Emel, J., Goble, R., Kasperson, J. & Ratick, S. (1992). The social amplification of risk:

- A conceptual framework. *Risk Analysis*, 8(2), 177-187. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1988.tb01168.x>
- Lang, S., Fewtreel, L. & Bartram, J. (2001). *Risk communication*. Londres, Inglaterra: IWA Publishing.
- Lores, M. & Lozano, N. (2012). Percepciones y usos de los social media en la comunicación de riesgos y beneficios alimentarios: los consumidores europeos como caso de estudio. *III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo*. Tarragona, España.
- Lozano, C. (2012), La comunicación de riesgo: una realidad contraindicada. *III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo*. Tarragona, España.
- Luhmann, N. (1992). *Sociología del riesgo*. México: Editorial Triana/ Universidad Iberoamericana.
- Marsh. (2012). *Preparar al sector público para la gobernanza de riesgos: primeros pasos hacia un referencial ISO 31000*. España: Grupo Marsh & McLennan Companies.
- Miramontes, M. (2011). Comunicación de la ciencia y Comunicación de riesgos. Similitudes, diferencias y un estudio de caso. XVIII Congreso Nacional de Divulgación de la Ciencia y la Técnica, *II Congreso Estatal de Difusión y Divulgación de la Ciencia y de la Tecnología*. Morelia, México.
- Moreno, A. & Peres, F. (2011). El estado del arte de la comunicación de riesgos en la región de América Latina. *Revista de Comunicación y Salud*, 1(1), 52-68.
- Oltra, C., Sala, R. & Boso, A. (2012). The influence of information on individuals reactions to CCS technologies: Results from experimental online survey research. *Greenhouse Gases: Science and Technology*, 2(3), 209-215. DOI: <https://doi.org/10.1002/ghg.1285>
- Oltra, C., Upham, P., Riesch, H., Boso, A., Brunsting, S., Dütschke, E. & Lis, A. (2012). Public responses to CO2 storage sites: Lessons from five European cases. *Energy & Environment*, 23(2-3), 227-248. DOI: <https://doi.org/10.1260/0958-305X.23.2-3.227>
- Pont-Sorribes, C., Codina, L. & Pedraza-Jiménez, R. (2009). Comunicación de riesgos y sistemas de información en la web. *El Profesional de la Comunicación*, 18(4), 389-397. DOI: <https://doi.org/10.3145/epi.2009.jul.05>

- Prades, J. (2015). La mediatització del conflicte ambiental el cas de les terres de l'Ebre (Tesis doctoral no publicada). Universitat Rovira i Virgili, España.
- Prades, A. & Espluga, J. (2012). Estrategias de comunicación del riesgo y políticas de cambio climático dirigidas a cambiar comportamientos cotidianos. *III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo*. Tarra-gona, España.
- Rivera, J. (2011). Hacia un nuevo modelo de comunicación del ries-go. *Revista Ciencia Tecnología Sociedad*, 4, 45-66. DOI: <https://doi.org/10.22430/21457778.137>
- Risk & Regulation Advisory Council-RRAC. (2009). *A practical guide to public risk communication*. Londres, Inglaterra: Autor.
- Rodríguez, E. (2012), La comunicación de riesgo en el marco de las prácticas. Comunicación de los principales polígonos químicos de España. *Unitat de Comunicació URV*, 21, 1-22.
- Thayer, L. (2011). Catástrofes medioambientales. La reacción social y política. *Revista Polis*, 10(29), 471-477. DOI: <https://doi.org/10.4067/S0718-65682011000200021>
- Tormo, M. J. & Banegas, J. (2001). Mejorar la comunicación de riesgo en salud pública sin tiempo para demoras. *Revista Española de Salud Pública*, 75, 7-10. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1135-57272001000100001>
- Upham, P., Oltra, C. & Boso, A. (2015). Towards a cross-paradigmatic framework of the social acceptance of energy systems. *Energy Research & Social Science*, 8, 100-112. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.erss.2015.05.003>
- Vallejos-Romero, A. (2012). La relevancia de la confianza institucional y la comunicación en la percepción y construcción social de riesgos. *Revista Perfiles Latinoamericanos*, 39, 151-176.
- Vallejos-Romero, A., Cárdenas-Gómez, C. & Sáez-Ardura, F. (2015). Hacia una configuración diferenciada de los riesgos y peligros en América Latina. Lineamientos generales para la observación en contextos locales. *Revista Jurídica*, 12(2), 58-71. DOI: <https://doi.org/10.17151/jurid.2015.12.2.5>
- Vallejos-Romero, A., Riquelme, C. & Garrido, J. (2017). Comunicación y conflictos socioambientales: una aproximación a la gobernanza

- de riesgos. Los casos de Castilla e Hidroaysén en Chile. *Perfiles Latinomaericanos*, 25(49), 97-117. DOI: <https://doi.org/10.18504/pl2549-005-2017>
- Wright, D. (Ed.). (2006). *Stakeholders in Risk Communication (STARC)*. PSC-Europe RD/011 [Draft Final Report]. Bruselas, Bélgica: Public Safety Communication Europe.
- Zinn, J. (2006). Recent developments in sociology of risk and uncertainty. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 7(1), 1-9.
- Zinn, J. (2010). Biography, risk and uncertainty: Is there common ground for biographical research and risk research? *Forum Qualitative Social Research*, 11(1), 1-15. DOI: <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-11.1.1512>