

A proposito di comunicazione del rischio in tempi di pandemia A/H1N1

Eugenio Ambrosi

ABSTRACT

Per essere in grado di gestire la comunicazione durante una situazione di rischio ci si deve essere lungamente preparati a farlo: il modo in cui la Regione Friuli Venezia Giulia ha affrontato la pandemia A/H1N1 nel corso del 2009 ne è puntuale conferma.

I diversi soggetti a vario titolo coinvolti (dalle istituzioni alle organizzazioni ai media) devono aver preparato per tempo, in periodi "normali" le politiche di comunicazione da adottare in situazione di crisi: le esperienze maturate negli anni dalla Regione attraverso specifici progetti comunitari ne sono state utili punti di riferimento.

Occorrono interventi formativi/informativi integrati e costanti nel tempo per creare tra la popolazione una vera e propria cultura della crisi, un mix di codici, linguaggi e

informazioni in grado non solo di favorire l'adattarsi dei comportamenti dei singoli alla situazione di emergenza in corso ma, ancor prima, di fare raggiungere la quantità di fiducia e credibilità indispensabili per permettere al messaggio di penetrare nella quotidianità del rapporto istituzioni / cittadini e, quindi, di essere efficace.

PAROLE CHIAVE

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE;
COMUNICAZIONE DEL RISCHIO;
COMUNICAZIONE DI EMERGENZA;
PANDEMIA;
INFLUENZA.

1. PREMessa

A metà giugno la situazione pandemica della nuova influenza A/H1N1, vulgo influenza suina, è stata certificata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità: l'espansione del virus, favorita dall'impossibilità di bloccare le frontiere tanto più in epoca di vacanze e voli low cost, è globale, fortunatamente sin qui sterilizzata dal fatto che il vaccino funziona.

Quando l'articolo verrà pubblicato, anche nella nostra regione sarà stata avviata la vaccinazione, in primis quella delle persone a rischio; ed in molti, anche autorevoli professionisti, si interrogano ora apertamente sulla sua necessità.

Quando invece l'articolo era stato concepito, la pandemia era sulla bocca di tutti: il 25 luglio, per fare un esempio, il Corriere della Sera vi dedicava due pagine, la *Frankfurter Allgemeine Zeitung* una e così il *Times*; e, ovviamente, l'elenco potrebbe continuare all'infinito.

Nel dibattito dunque, ora ed allora, in corso sulla pandemia il concetto di "rischio" è ricorrente: nei media, anche chi non l'ha inserito nei titoli, ne cita poi ripetutamente il concetto.

Possiamo allora pensare che tale concetto (il rischio, non la pandemia) sia chiaro a tutti?

Forse sì, forse no. Ad esempio, un professore di antropologia dell'ateneo triestino mi ha fatto notare tempo addietro che il termine ha una derivazione araba, significa "ipoteca".

Per evitare allora il rischio che non lo sia, brevi considerazioni sulla materia si impongono. Diciamo una manciata di pillole.

Emanuele Kant' era stato chiamato alla corte del

¹ Le citazioni in PREMessa sono tratte da: V. Ambrosi, *Divulgazione scientifica: istruzioni per il futuro. Il Parque de las ciencias di Granada come modello per il Parco del mare di Trieste*, Università degli studi di Trieste, Facoltà di Scienze della formazione, tesi di laurea in Scienze della comunicazione, a.a. 2006/07.

re di Prussia anche per studiare come prevenire le conseguenze dei terremoti nella società civile.

Per Max Weber il rischio può essere considerato un genere di realtà virtuale.

Per Jost van Loon solo se si pensa al rischio in termini di realtà in fieri se ne può comprendere la materializzazione sociale.

Il concetto di rischio, però, se considerato da un punto di vista scientifico (rischio = incidente x probabilità)² assume la forma di un calcolo di probabilità che non potrà mai escludere il peggiore dei casi. Le assicurazioni funzionano così, in fin dei conti, secondo V. Prior³.

Niklas Luhmann distingue tra rischio e pericolo, facendo riferimento all'accettazione delle decisioni del rischio, evidenziando la differenza esistente tra chi decide il rischio (decisore) e chi è costretto ad affrontarne le conseguenze.

Per Francois Ewald⁴ il calcolo del rischio sviluppa forme e metodi che rendono prevedibile l'imprevedibile.

Mentre dischiudendo sfere d'azione sempre più numerose, la scienza crea anche nuovi tipi di rischio⁵.

Quanto minore è il numero di rischi pubblicamente riconosciuti, tanto maggiore è quello di rischi prodotti.

Rischi che, nella società del rischio, vedono l'autotrasformazione del rischio tecnico in rischio economico, politico, di mercato, per la salute e via così.

Rischi che, secondo Robertson⁶, sono contemporaneamente locali e globali: sono globali.

E la società moderna è la società globale del rischio⁷, con alcune contraddizioni palesi: i

tecnici delle industrie chimiche sostengono che non vi è alcun rischio nella loro attività, gli assicuratori rifiutano l'assicurazione perché i rischi sono eccessivi.

Società globale del rischio perché i pericoli globali configurano azioni transnazionali e favoriscono la nascita di strategie, organismi ed istituzioni e accordi internazionali.

Si possono individuare due strategie per affrontare le incertezze prodotte: solo determinate conoscenze possono indurci ad agire, per cui la negazione dei rischi determina una crescita incontrollabile delle incertezze; oppure si opta per la strategia contraria e si fonda l'azione contro i rischi sulla presunta mancanza di conoscenza, per cui tutto diventa rischioso.

Il rischio dà indizi su cosa va evitato, non su cosa è più o meno opportuno.

Il rischio oggettivo è che, nella miriade caledoscopica di interventi previsti nei vari contesti, non si capisca il senso del loro fluire, che si perda inutilmente il bandolo della matassa.

Ambiente, natura, tecnologia, uomo, scienza, rischio, comunicazione e quant'altro: fermiamoci un attimo, giusto per ricapitolare le idee.

Me ne assumo il compito volentieri, portatore di un insolito mix professionale: dirigente pubblico, tecnico, docente universitario, ricercatore, comunicatore, cittadino; e del conseguente carico e portato di esperienze dirette di interazione con esperti e profani in materia di scienza e società, di percezione e comunicazione del rischio, di policy e di governance.

2. DAL PROGETTO EURO A CLIMCHANGE

Nel tempo ho avuto modo tra docenze, ricerche, tesi e tesine di sviluppare un'articolata esperienza didattica e di ricerca che nel corso dell'ultimo decennio nel mio ruolo di direttore del Servizio Rapporti Comunitari ed Integrazione Europea della Regione FVG ho avuto modo di riportare a concretezza ideando e sviluppando alcuni progetti che si rifacevano in maniera sempre più puntuale alla *risk theory*, nella sua articolazione strutturale classica di *risk analysis*, *risk management*, *risk communication*.

È in questa chiave che abbiamo vissuto l'avvento dell'euro nel 2001, con un progetto

2 L'approccio probabilistico definisce il rischio (R) come il prodotto del danno (D) associato ad un evento che ha una certa probabilità di verificarsi in un intervallo di tempo (Pi/T): da cui la formula $R=D*Pi/T$. Al riguardo Cfr. M. Lombardi (a cura di), *La comunicazione dei rischi naturali*, Milano, 2005, pag. 159.

3 Cfr. U. Beck, *La società globale del rischio*, Trieste, 2001, pag. 155, il quale ritiene che si debba anche tener conto della distinzione, socialmente rilevante, tra *decisori* del rischio e soggetti costretti ad affrontare le conseguenze delle decisioni di altri.

4 *Ibidem*, pag. 159.

5 *Ibidem*, pag.188.

6 *Ibidem*, pag. 160.

7 *Ibidem*, pag. 29.

articolato di informazione istituzionale e comunicazione pubblica che non solo ha destato l'apprezzamento dell'opinione pubblica locale ma è stato portato ad esempio dagli organismi comunitari e inserito, quale *best practice* italiana, in una specifica pubblicazione del Comitato delle Regioni⁸.

Un paio d'anni dopo abbiamo vissuto l'ingresso nella UE di Slovenia, Ungheria ed altri Paesi con il progetto "Extra-Large / XL", che ci ha permesso, partendo dall'esperienza EURO, di portare all'approvazione della Commissione europea un progetto di analisi, gestione e comunicazione del rischio – allargamento 2004 come vissuto sul confine italo/sloveno nella prospettiva di fungere da laboratorio per l'allargamento 2007 sul confine greco-bulgaro e per quello in fieri sul confine italo/sloveno/croato⁹.

Oggi, più banalmente ma comunque seguendo quelle tracce scientifiche, ci si ripropone di affrontare per tempo il rischio della mancata comprensione del cittadino dell'avvento alla televisione digitale nell'autunno 2010, per affrontare il quale come Corecom FVG stiamo lavorando per tempo e da tempo¹⁰.

L'ampliamento dell'esperienza ha permesso di dare forma e sostanza all'idea originaria: si è così sviluppata l'analisi del rischio socio-

8 In occasione dell'arrivo della moneta unica europea il Comitato delle Regioni ha lanciato un bando per costruire un Manuale di buone strategie e misure preparatorie all'introduzione dell'euro, individuando così vere e proprie *best practices* realizzate da enti regionali e locali, raccolte nella pubblicazione "The Introduction of the Euro and its Impact on Local and Regional Authorities" (Bruxelles, 2001). Tra gli otto progetti regionali è stato selezionato anche "L'Euro tra noi", realizzato dal Servizio per la Promozione dell'integrazione europea della RAFVG.

9 Il Progetto "ExtraLarge-XL", finanziato dal PHARE CBC della DG Allargamento, è stato coordinato dal Servizio per la Promozione dell'integrazione europea della RAFVG nel biennio 2002/03 ed è servito per studiare l'impatto dell'ingresso della Slovenia nell'UE sul confine italiano, nella prospettiva di individuare problematiche e metodologie di intervento da sperimentare in loco in occasione dei successivi allargamenti sul confine greco-bulgaro e su quello italo/sloveno/croato.

10 Il "Progetto Digito" è attualmente all'attenzione del Corecom FVG in vista della discussione in Consiglio Regionale del bilancio 2010.

economico per il FVG come pure delle aspettative dell'opinione pubblica regionale alle porte dell'ingresso di economie e popoli sino a non molto tempo prima separate da confini geografici, politici, economici ma anche culturali ed umani, contribuendo alla definizione del quadro di riferimento per una legge regionale di gestione del rischio con l'assistenza ad alcune categorie professionali maggiormente a rischio ed intervenendo poi con una manovra a cascata di comunicazione del rischio verso *stakeholder* privilegiati: giornalisti, operatori delle telecomunicazioni (tlc), docenti, amministratori locali, ministri di culto; e, attraverso questi, verso categorie target: opinione pubblica, studenti, cittadini, fedeli, etc.

Negli ultimi anni della programmazione UE 2000-2006, il progetto "Interreg IIIC Risk & Innovation", concluso nell'anno successivo con la pubblicazione di un *Vademecum* sul rischio legato all'innovazione nelle zone di confine europee, ci ha permesso di allargare il nostro cammino dalla dimensione socio-economica a quella tecnologico-ambientale¹¹.

E siamo stati ancora impegnati sino alla primavera 2008 nella dimensione del progetto Interreg 3B Spazio Alpino "Climate Change" a ragionare sul cambiamento climatico e le sue ripercussioni sul nostro territorio montano¹² e su come comunicarlo ai cittadini.

Nella scorsa estate con una tesi di laurea specialistica ci siamo spinti ad analizzare i problemi del rischio pandemico legato alle epidemie di influenza aviaria, prima, e suina, poi¹³.

11 Il Progetto è stato approvato dallo Steering Committee interregionale il 16 giugno 2006 e si è concluso nel giugno 2007, capofila la Camera di Commercio di Siviglia (Spagna) e ulteriori partecipanti due partner greci (Chamber of Commerce of Drama e Prefectural Local Authority Rodopi/Evros) ed il Servizio Rapporti Comunitari e Integrazione europea della Regione FVG per il tramite della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Trieste.

12 Si tratta di una ricerca sul campo nell'area FVG del "Progetto ClimChAlp", collocato nell'Interreg III B transnazionale dedicato allo Spazio Alpino. Il Progetto, sviluppatosi nel 2006/2008 ha visto partner il Servizio Rapporti comunitari e integrazione europea, della Regione FVG e il Master in Analisi e gestione della comunicazione dell'Università degli Studi di Trieste.

13 T. Bojanovic, *Dalla prevenzione del rischio all'esplosione*

Con i fondi a disposizione: comunitari, nazionali e regionali abbiamo così cercato di sviluppare e promuovere all'interno dell'Amministrazione Regionale e dell'Università di Trieste una nuova sensibilità sulla dimensione specifica del rischio, della sua percezione e della sua comunicazione, lasciando agli altri esperti dei vari settori le competenze di indagine ed intervento in materia di analisi del rischio ambientale, tecnologico, umano e di gestione degli interventi volti a ridurre, minimizzare, eliminare il rischio e le sue potenziali minacce come pure le sue concrete e violente manifestazioni.

C'è stata la capacità e la lungimiranza, in particolare, di proporre la dimensione della comunicazione del rischio per primi nella dimensione della cooperazione territoriale nei nostri bacini di eleggibilità, dai Balcani alla Scandinavia, quindi, ed abbiamo inserito, sin dall'avvio della nuova programmazione, come ambito strategico di intervento, la dimensione del rischio tout court e della sua comunicazione in particolare.

Oggi siamo quindi pronti a confrontarci, con questo bagaglio di esperienza, con quanti sono interessati ad affrontare il problema in maniera concreta ed organica, ad esempio (ma non solo) nell'ambito della programmazione 2007/2013.

3. PERCHÉ RAGIONARE DI COMUNICAZIONE DEL RISCHIO?

Il progetto "Big Manhattan" e lo sgancio delle bombe atomiche su Hiroshima e Nagasaki, nel 1945 hanno messo in discussione all'interno della nazione americana, e da lì nel mondo intero, la "pacifità" del dialogo sul rapporto tra politica e ricerca, tra scienza e società¹⁴.

Il Rapporto che l'ing. Vannevar Bush, consigliere del presidente Roosevelt prima e Truman poi, presentò al termine dell'incarico affidato-

gli per ricucire quel dialogo fu ampiamente riveduto
della crisi: la comunicazione di emergenza, Università degli Studi di Trieste, Facoltà di Scienze della formazione, Corso di laurea specialistica in pubblicità e comunicazione d'impresa, a.a. 2008/09.

14 Al riguardo, cfr. G. Brunelli, *Le politiche di diffusione della scienza. Consenso, conflitto e partecipazione*, in *Rivista italiana di comunicazione pubblica*, n.25, Milano, 2005, pag. 119.

preso nei successivi programmi USA di scientific literacy, individuando nella conoscenza scientifica la leva dello sviluppo della nazione.

La politica americana si trovava a dover gestire contemporaneamente l'incremento della democrazia e quello della tecnologia all'interno della società, evitando che esse entrassero in conflitto. Cosa non facile, se si pensa agli anni della guerra fredda, della corsa agli armamenti, della corsa allo spazio, ed il termine di *scientific literacy*, che compare nei rapporti ministeriali sull'alfabetizzazione scientifica per le scuole americane, testimonia lo sforzo in tale direzione; il cosiddetto *deficit model* è così la base ideologica del flusso monodirezionale d'informazioni tra scienza e pubblico nei programmi di diffusione ed alfabetizzazione scientifica di una società che, dal punto di vista della presa d'atto dell'emergere del rischio scientifico e tecnologico, si rivelava sempre più complessa.

Le delusioni della guerra nel Vietnam, la crisi petrolifera, gli scandali politici, la sfida economica del Giappone prima e della Cina poi, il declino della leadership economica nel mondo globalizzato, le paure della sfida portata in casa e nel mondo dal terrorismo: nell'altalena degli alti e bassi che investono la società si è consolidata nel tempo la convinzione dell'utilità di un programma di consenso ed alfabetizzazione scientifica, premessa indispensabile per l'affermarsi di una vera e propria scuola della comunicazione scientifica e della comunicazione del rischio.

Anche in Gran Bretagna, sebbene alcuni decenni più tardi, si è sviluppata analogo riflessione sul rapporto tra scienza, tecnologia e società quale premessa per la messa in discussione del rischio e l'adozione di una vera e propria *risk theory*. Il programma "Public Understanding of Science - PUS" nato all'inizio degli anni Ottanta su iniziativa della *Royal Society* aveva proprio l'obiettivo di comprendere il livello di alfabetizzazione scientifica del cittadino inglese e di partire da lì per impiantare un nuovo discorso metodologico, similmente a quanto sviluppatosi negli USA: misurazione delle competenze scientifiche dei cittadini, studio dei meccanismi per colmare in via generalizzata le lacune emerse; e

quindi proposta di una serie di attività comunicative su ampia scala, volte ad avvicinare alla società i modi ed i contenuti della scienza e a creare i presupposti per il superamento dei fattori di insicurezza e paura.

E' del 1985 il primo documento elaborato dal PUS: il "Rapporto Bodmer", dal nome del responsabile di una commissione multidisciplinare (scienziati, politici, sociologi, giornalisti), contiene le ragioni che spingono alla promozione ed alla diffusione della cultura scientifica. E' la migliore comprensione delle ragioni della scienza e della tecnologia che può portare la collettività a sostenere la crescita della nazione, garantendo il singolo dall'esclusione sociale e rendendolo consapevole nel prendere decisioni che lo riguardano come singolo e come membro della società.

I due modelli, quello americano e quello inglese, si ripropongono dunque di operare attraverso l'alfabetizzazione scientifica; sono figure di esperti (scienziati in primis, ma anche giornalisti, amministratori, politici) a sviluppare la riflessione teorica e l'attuazione pratica di proposte operative; il target è individuato sostanzialmente in un pubblico inesperto, omogeneo: studenti ed adulti; le attività di comunicazione non vanno quindi tarate su specifici pubblici, ma devono indirizzarsi verso una gamma generalizzata e generalista di tanti pubblici diversi.

Ed in Italia? Nel nostro Paese le vicende legate al terremoto nel Friuli (1976), all'incidente di Seveso (1976, liberazione di diossina nell'ambiente), all'esplosione del reattore 4 della centrale nucleare di Cernobyl (1986), alla diffusione del virus Hiv/Aids, all'epidemia di BSE in Gran Bretagna ed Europa; le discussioni sugli OGM; i vari casi di dismissione di scorie radioattive e la conseguente sindrome "NIM-BY - Not in my back yard"; le minacce provenienti dal bioterrorismo (metropolitana di Tokio, 2002); lo tsunami nell'oceano indiano (2004), la ricerca sulle cellule embrionali e la fecondazione assistita (2005); l'influenza aviaria (2006), lo scioglimento dei ghiacci perenni (2007), la corsa al nucleare iraniano (2008), l'influenza suina (2009) hanno indubbiamente influito nel mettere in discussione il rapporto di fiducia tra scienza e società, come di

volta in volta confermato dalla conta degli italiani su temi sottoposti a referendum, dal nucleare alla ricerca sugli embrioni. Se in passato anche in Italia ci si interrogava, e si dibatteva, sui temi di scienza e sociologia e tecnologia, in chiave di rischio per la crescita economica ed il progresso sociale, oggi l'opinione pubblica si interroga più in generale sul rapporto tra costi e benefici legati all'impatto tecnologico e pone al centro della riflessione un nuovo fattore, quello del rischio: "il rischio e la responsabilità sono intimamente correlati, così come il rischio e la fiducia, il rischio e la sicurezza ... A chi può essere assegnata la responsabilità (e dunque i costi)?"¹⁵. Fattore, questo, rispetto al quale la comunicazione e la *governance* della scienza devono necessariamente intervenire.

Proprio il contributo di Beck alle scienze sociali del rischio si pone come fondamentale per comprendere il senso del nostro ragionare odierno: sostenendo che lo sviluppo ed il progresso sono stati perseguiti a spese della natura, portando alla rottura del rapporto tra sistema sociale e natura medesima. Per cui nella società del rischio il rischio è sempre ecologico, il processo di sviluppo è sfuggito al controllo ed attraverso l'acquisizione del consenso si sostiene di poter controllare i rischi esistenti ed emergenti¹⁶. E' da qui, da questa pessimistica visione che si è poi sviluppata la discussione sulla vulnerabilità del sistema sociale e la conseguente necessità di elaborare strumenti per conoscere, prevenire, controllare e gestire i rischi. E, ovviamente, comunicarli.

Si giunge così a promuovere una sorta di consapevolezza sociale del rischio e non la sua rimozione, consapevolezza che implica nuove strategie di azione per farvi fronte.

Anche perché è la stessa opinione pubblica che pone le questioni ambientali a confronto se non in alternativa a quelle dello sviluppo: economia ed occupazione da un lato, tutela delle risorse naturali e quindi dell'uomo dall'altro.

Che si tratti di un impianto di produzione industriale, di un impianto per lo smaltimento dei rifiuti, di un corridoio logistico e tra-

¹⁵ Cfr. U. Beck, *op. cit.*, pag. 16.

¹⁶ Cfr. M. Lombardi (a cura di), *La comunicazione dei rischi naturali*, Milano, 2005, pag. 160.

sportistico, di un rigassificatore o quant'altro, la comunicazione intorno a queste scelte è una variante ineludibile e dominante: da una parte la captazione del consenso come strategia fondamentale; dall'altra la partecipazione informata come stile di comportamento.

La ricerca sociologica ha nel tempo individuato cinque aspetti ricorrenti nel fenomeno¹⁷: innanzitutto tre domande:

1 - la domanda di informazioni sulle ricadute ambientali

2 - la domanda di partecipazione dei cittadini alle scelte

3 - la domanda di una più equa ripartizione di rischi e benefici

dopodiché due considerazioni:

a - l'accettazione delle scelte di politica ambientale e tecnologica discende dalla credibilità delle istituzioni che garantiscono l'affidabilità delle soluzioni tecnologiche e gestionali;

b - i media tendono ad enfatizzare le notizie relative allo stato ambientale, con una comunicazione più sensazionalistica ed allarmistica che informativa.

È dall'intersecazione di tali fattori, dalla miscela che ne deriva che alla fine il singolo decide se accettare o meno di convivere con un rischio.

4. MA ALLORA, CHE COS'È IL RISCHIO?

Nella sua dimensione più semplice la materializzazione di un rischio latente viene definita come una rottura dell'equilibrio pre-esistente, che comporta il venir meno del quadro di riferimento esistente sino ad un attimo prima e presuppone la capacità di reazione organizzativa in grado di riportare la situazione ad una nuova condizione di equilibrio accettabile.

Di per sé

- il rischio può essere naturale o sociale

- il rischio naturale può essere passivo o attivo

- il rischio sociale può essere volontario o involontario

- il rischio può essere reale o percepito.

La rischiosità è legata alle proprietà percepite del rischio:

- controllato \ non controllato

- familiare \ sconosciuto

- temibile \ poco temibile

- immediato \ differito nel tempo

- latente \ presente

- specifico \ a-specifico

- recuperabile \ irreversibile.

È sulla base di tali classificazioni che il singolo elabora un proprio grado di esposizione al rischio e le conseguenti strategie di reazioni.

È sulla base di tali studi e dello scostamento esistente tra rischio reale e rischio percepito che le assicurazioni lavorano, misurando i rischi e quantificando i costi.

Quando abbiamo studiato preventivamente l'impatto dell'euro sulla popolazione del FVG, ad esempio, abbiamo così riscontrato una carenza di informazione di fondo alla quale abbiamo cercato di dare risposta con una campagna informativa -con i limitati mezzi a disposizione- nei confronti dei cittadini più esposti e bisognosi.

L'ingresso della Slovenia e di altri paesi ex Patto di Varsavia nell'UE, ancora, ha determinato incertezze per alcune categorie economiche, per cui si è contribuito al quadro conoscitivo per una legge regionale di intervento a loro favore; timori nelle famiglie per l'arrivo di lavoratori dai nuovi paesi a portare via il lavoro ai loro figli; amarezza per l'accogliamento nella casa europea di coloro che avevano cacciato i nostri genitori dalla casa natia istriana: dimensioni, queste, alle quali si è cercato di porre rimedio con campagne di comunicazione ed informazione autogestite come pure attraverso *stakeholders* previamente individuati e coinvolti: giornalisti e mass media, enti locali ed amministratori, ministri di culto delle varie confessioni, docenti e studenti¹⁸.

18 Nella programmazione 1997/2000 il Servizio Promozione dell'Integrazione europea della Regione FVG aveva guidato la partecipazione italiana al Progetto CADSES II Preparity, volto a predeterminare i possibili scenari dell'allargamento comunitario ad est sulle fasce di confine interessate, dalla Grecia alla Germania. Con fondi propri aveva poi sviluppato, in collaborazione con l'ISDEE di Trieste e le quattro CCIAA regionali, un progetto volto a riportare gli scenari comunitari nella dimensione regionale del Friuli Venezia Giulia per fare conoscere i risultati ddi Preparity, per determinare i possibili impatti dell'allargamento ad Est dell'UE sul tessuto economico e sociale del Friuli Venezia Giulia e ipotizzare prime dinamiche d'intervento. Da qui era poi

17 *Ibidem*, pag. 161.

Con “Risk & Innovation” abbiamo studiato nel concreto i rischi che l’antropizzazione del territorio e lo sviluppo industriale e tecnologico possono comportare all’ambiente ed all’individuo, ci siamo confrontati con amministratori, scienziati, esperti per individuare le migliori modalità di comunicazione all’opinione pubblica come al singolo cittadino delle implicazioni che discendono da tali rischi.

Così come abbiamo fatto sul versante alpino con lo studio del cambiamento climatico e le conseguenze ambientali, economiche e sociologiche sulle comunità che vi vivono.

5. LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO, TRA TEORIA E PRATICA

La dimensione soggettiva del rischio e la sua percezione in una situazione preventiva si qualificano come un processo di attribuzione di senso razionale; in situazione di crisi, però, l’individuo è naturalmente portato a “manipolare” le informazioni relativa alla nuova realtà vissuta, cerca di riportare ad un modello interpretativo consolidato il nuovo ed imprevisto, la razionalità non è più sufficiente. L’emergenza fa esplodere il rischio e la sua complessità e la *crisis communication* diventa momento originale e strategico gestionale.

L’individuo si pone due domande immediate: Che cosa è successo? Che cosa devo fare? Questa domanda di informazione è stata analizzata e portata a descrizione con le curve della domanda e della risposta, la cui distanza individua il cosiddetto vuoto informativo.

Quattro sono i fattori da tenere in evidenza quando parliamo di rischi naturali e/o tecnologici:

- a - l’adeguatezza della vigente normativa di prevenzione,
- b - l’efficacia dell’organizzazione dell’intervento,
- c - l’attenzione dedicata dalle istituzioni,
- d - la capacità dei media di fornire informazioni oggettive.

Guardiamo agli attori della comunicazione sotto tre aspetti correlati della loro immagine:

- 1 - la loro chiarezza, innanzitutto, cioè la capacità di comunicare ma anche la misura in cui l’interlocutore li percepisce vicini ai propri
- nato il progetto ExtraLarge-XL.

codici e schemi cognitivi;

2 - la loro credibilità che chiama immediatamente in causa la sfera delle intenzioni attribuite al comunicatore;

3 - la competenza che i nostri interlocutori attribuiscono agli attori della comunicazione, e ci accorgiamo che è proprio la comprensibilità che può costituire la principale pecca.

I giornalisti sono più chiari che credibili; sindaco, forze dell’ordine, insegnanti e parroco risultano più chiari che competenti; vigili del fuoco e protezione civile, ovvero gli operatori dell’emergenza, paiono prevalere, anche se più per chiarezza che per credibilità e competenza, mentre gli esperti paiono più competenti e credibili che comprensibili, caratterizzati da un linguaggio difficile.

In dieci anni, tanti ne sono passati tra due ricerche in materia svolta in Lombardia (ma da un contesto di rischio tecnologico si è passati ad uno ambientale), ambientalisti ed esperti hanno ceduto posizioni nella graduatoria del gradimento, mentre ne hanno guadagnate forze dell’ordine e vigili del fuoco; i giornalisti ieri come oggi ponevano il problema della loro credibilità, del rapporto fiduciario con il loro pubblico, mentre la frattura esistente tra politici nazionali e locali ed i loro cittadini emergeva chiara dieci anni fa e persiste tuttora.

Anche nell’ambito della nuova programmazione comunitaria, all’interno della quale si è riusciti in qualche misura a fare prevalere la necessità di idonei assi operativi in materia di rischio nell’accezione qui utilizzata, si potrebbe quindi proporre, aggiornato e verificato quello precedentemente usato, un modello comunicativo a due livelli (*two-step flow communication*).

Il modello di comunicazione che qui si propone è a valanga: un primo step per amministratori locali, membri di associazioni o gruppi, di volontariato, forze dell’emergenza e del soccorso, operatori della comunicazione, specie locali. A loro volta questi vengono investiti del compito di formare la popolazione attraverso modalità consone al loro ruolo ed alle loro competenze, attraverso:

- seminari di formazione per i mediatori
- incontri assembleari con la popolazione

- mostra con pannelli, cd-rom
- video
- gioco di ruolo
- spazio interattivo di informazione e formazione.

Riprendendo in qualche modo ed ampliando lo schema classico delle "5 W" giornalistiche, si può riportare lo sviluppo dell'attività del modello di comunicazione del rischio così definito ad una serie di domande/risposte/principi:

Why: perchè la comunicazione?

Who: chi ne è la fonte?

When: quando avviene la comunicazione?

Where: in quale contesto?

What: che cosa si comunica?

Whom: a chi si comunica?

Poste le domande ed acquisite per tempo le risposte, è così possibile contribuire fattivamente all'acquisizione delle necessarie competenze e quindi alla costruzione di un messaggio strutturato, puntuale, efficace in materia di rischi naturali, tecnologici, etc per lo specifico territoriale di riferimento.

L'esperienza sviluppata dalla Direzione centrale sanità della RAFVG nell'ambito della situazione pandemica A/H1N1 nella primavera/estate 2009, da questo punto di vista, costituisce un interessante esempio di come la P.A. riesce concretamente ad operare in una situazione di rischio prima e di emergenza poi¹⁹.

Dalla fine del 2003, quando in Estremo Oriente i focolai di influenza aviaria da virus A/H5N1 sono divenuti endemici nei volatili ed il virus ha causato infezioni gravi anche nell'uomo, il rischio di una pandemia influenzale è considerato concreto. Al punto che l'OMS ha raccomandato a tutti i Paesi di mettere a punto un Piano pandemico e di aggiornarlo costantemente secondo linee guida concordate. La rapida espansione di casi di infezione nell'uomo dovuti al nuovo virus influenzale di tipo A/H1N1 mai rilevato prima, rende questo rischio ancora più concreto e ormai prossimo nel tempo.

L'influenza è un'infezione comune in Italia, specialmente durante i mesi invernali. La malattia, causata dal virus dell'influenza, può essere mite o severa e, in alcuni casi, può con-

durre alla morte. Generalmente alcuni gruppi di persone sono più suscettibili all'influenza di altri, specialmente gli anziani, i bambini piccoli e le persone con particolari condizioni di salute. Questo è il motivo per cui la vaccinazione antinfluenzale è raccomandata a questi gruppi di persone ogni anno. L'influenza pandemica è diversa dall'influenza stagionale perché si sviluppa quando un nuovo virus influenzale emerge nella popolazione umana e si diffonde da persona a persona in tutto il mondo fino a colpire tutti i paesi. Siccome è un nuovo virus, l'intera popolazione sarà suscettibile perché nessuno avrà un'immunità specifica per esso. Quindi, adulti sani come anziani, bambini piccoli e persone con patologie preesistenti saranno contagiati. La mancanza di immunità nella popolazione italiana farà sì che il virus abbia la potenzialità di diffondersi molto velocemente tra la gente. Ciò porterà a una forma di malattia più grave con un maggior numero di decessi. Oggi esistono le circostanze per lo sviluppo e la diffusione mondiale di un nuovo virus influenzale.

La diffusione di una pandemia influenzale potrebbe provocare una crisi del sistema sanitario a tutti i livelli e una situazione di emergenza in tutti i settori sociali. Per fronteggiare questo evento in modo coordinato e efficace la Direzione centrale Sanità ha elaborato le "Strategie e misure di preparazione e risposta a una pandemia influenzale nella regione Friuli Venezia Giulia", tenendo conto del Piano di preparazione a una possibile pandemia influenzale pubblicato dall'Organizzazione mondiale della sanità nel 2005 ed il suo recente aggiornamento (*Pandemic influenza preparedness and response: a WHO guidance document*, 2009), del "Piano nazionale di preparazione e risposta per una pandemia influenzale", dei Piani pandemici allestiti da altri Paesi e delle conoscenze disponibili. Il documento fornisce le linee guida regionali in caso di situazione pandemica, rappresenta il documento di riferimento per la preparazione dei piani operativi delle singole aziende sanitarie ed ha come obiettivo l'individuare e strutturare gli interventi di sanità pubblica e di tutela della popolazione da attuarsi nel Friuli Venezia

19 cfr. T. Bojanovic, *op. cit.*

Giulia secondo sette azioni chiave:

1. Sorveglianza
2. Prevenzione e controllo infezione
3. Trattamento e assistenza
4. Servizi essenziali
5. Comunicazione
6. Formazione
7. Valutazione.

La comunicazione viene riconosciuta come fondamentale strumento per la riuscita del Piano, così come la formazione, l'una e l'altra con rilevanza interna ed esterna, verso gli operatori e verso i cittadini, mentre l'inserimento di meccanismi di valutazione garantisce la verifica dei risultati e il periodico aggiornamento del documento.

6. CONCLUSIONI

Se si porta la questione del rischio oltre la sua definizione culturale e se ne esplorano i dettagli relativi alla gestione del rischio nelle istituzioni, risulta chiaro che la nostra società oggi riflette e si concentra sulle conseguenze indesiderate del proprio essere, sui propri rischi e sulle conseguenti implicazioni per il proprio sviluppo.

La comunicazione del rischio deve tener conto della situazione in cui si attua, e quindi del momento preventivo oppure di quello gestionale, e dei relativi obiettivi che si pone, cognitivi oppure operativi: dall'incrocio emergono quattro modalità di intervento che orientano gli obiettivi della comunicazione del rischio e, conseguentemente, le strategie da mettere in atto pur nella persistenza del triangolo classico della struttura della comunicazione pubblica: istituzioni – media – pubblico, le relazioni tra i quali evidenziano alcuni nodi di volta in volta problematici²⁰:

- il tempo
- la fonte
- la responsabilità
- la conoscenza
- le priorità
- la credibilità
- la fiducia
- i dati

²⁰ Cfr. al riguardo M. Lombardi (a cura di), *op. cit.*, pag. 170.

- la comprensione
- l'attenzione
- la verità
- le funzioni.

I percorsi specifici individuati per la specifica progettualità portano all'acquisizione di un linguaggio comprensibile, all'acquisizione di nuove capacità di relazioni con il pubblico, alla stabilità organizzativa e acquisizione delle professionalità, alla routinizzazione del processo comunicativo.

Per essere in grado di gestire la comunicazione durante una situazione di rischio ci si deve essere lungamente preparati a farlo: i diversi soggetti a vario titolo coinvolti (dalle istituzioni alle organizzazioni ai media) devono aver preparato per tempo, in periodi "normali" le politiche di comunicazione da adottare in situazione di crisi. Occorrono interventi formativi/informativi integrati e costanti nel tempo per creare tra la popolazione una vera e propria cultura della crisi, un mix di codici, linguaggi e informazioni in grado non solo di favorire l'adattarsi dei comportamenti dei singoli alla situazione di emergenza in corso ma, ancor prima, di fare raggiungere la quantità di fiducia indispensabile per garantire quel grado di credibilità sufficiente a permettere al messaggio di penetrare nella quotidianità del rapporto istituzioni / cittadini e, quindi, di essere efficace.

BIBLIOGRAFIA:

E. Ambrosi (2001), *Examples of best practices: the case of Timavo/Reka river, The role of Euroregions in promoting good-neighbourly "relations*, Sofia, 29-30.6.2000, Council of Europe, Strasbourg".

E. Ambrosi (2001), *The introduction of the Euro and its impact on local and regional Authorities: The study-case of Friuli-Venezia Giulia Region*, "Committee of the Regions Studies-E-3/2001, Brussels".

E. Ambrosi (2002), *“EXplaining TRAnSition to enLARGEment”*: la Slovenia nell’UE: un progetto regionale di comunicazione del “rischio-allargamento” per il Friuli-Venezia Giulia”, COM.PA., Bologna, 19.9.2002, RAFVG, s.i.p.

E. Ambrosi (2003), *Dalla risk analysis alla comunicazione del rischio istituzionale*, RAFVG, s.i.p., Trieste, 14.11.2003.

V. Ambrosi, *Divulgazione scientifica: istruzioni per il futuro. Il Parque de las ciencias di Granada come modello per il Parco del mare di Trieste*, Università degli studi di Trieste, Facoltà di Scienze della formazione, tesi di laurea in Scienze della comunicazione, a.a. 2006/07.

U. Beck, *La società globale del rischio*, Trieste, 2001.

P. Bevitori (a cura di), *La comunicazione dei rischi ambientali e per la salute*, Milano, 2004.

T. Bojanovi, *Dalla prevenzione del rischio all’esplosione della crisi: la comunicazione di emergenza*, Università degli Studi di Trieste, Facoltà di Scienze della formazione, Corso di laurea specialistica in pubblicità e comunicazione d’impresa, a.a. 2008/09.

G. Brunelli, *Le politiche di diffusione della scienza. Consenso, conflitto e partecipazione*, in *Rivista italiana di comunicazione pubblica*, n.25, Milano, 2005.

M. Lombardi, *Rischio ambientale e comunicazione*, Milano, 1997.

M. Lombardi (a cura di), *La comunicazione dei rischi naturali*, Milano, 2005.

F. Martinelli (a cura di), *I sociologi e l’ambiente*, Roma, 1989.

M. Padula, *Crisis communication. Come comunicare le emergenze*, Cantalupa (TO), 2005.

D. Piegai, *Comunicare il rischio. Strategie e strumenti*, Roma, 2008.

E. Serrano (a cura di), *Handbook on crossborder globalisation and innovation risks: EU views and experiences*, CCamara Sevilla, 2007.

EUGENIO AMBROSI, docente di Comunicazione pubblica al Corso di perfezionamento in analisi e gestione della comunicazione pubblica e d’impresa e docente a contratto di Comunicazione pubblica degli enti territoriali presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell’Università di Trieste.