

La complessità della comunicazione del rischio per la protezione civile, tra partecipazione e voglia di rassicurazione

Titti Postiglione

Cosa significa “comunicare”? Recuperando l’etimologia latina del termine, con le sue forti radici *cum*, cioè “con”, e *munus*, inteso come “dono”, comunicare ha il significato di “rendere partecipi”, “scambiare il dono” in una reciprocità che implica una accettazione da entrambe le parti. La comunicazione non è quindi un processo unidirezionale, un indottrinamento di chi non sa da parte di chi sa, non significa informare qualcuno di qualcosa senza preoccuparsi che il messaggio sia arrivato e sia stato compreso. Comunicare è invece uno “scambio” che si fonda sull’ascolto, sul dialogo, sul confronto, in un processo che è necessariamente bidirezionale. È probabilmente da qui che dobbiamo partire se vogliamo provare a capire la complessità dei processi connessi alla comunicazione del rischio per la protezione civile, con l’obiettivo di tentare di definire una strategia seria e duratura che porti a costruire comunità consapevoli e preparate. Comunicare implica, dunque, la relazione tra gli interlocutori, la capacità da parte di chi possiede informazioni e competenze di “incontrare” l’altro, di interpretarne bisogni e domande, di adattarsi al suo linguaggio e alle sue esigenze, di verificare l’avvenuta comprensione dei messaggi affinché la conoscenza possa diventare esperienza e “buona pratica”.

La comunicazione del rischio si configura pertanto pienamente come attivi-

tà di protezione civile e in particolare può costituire un efficace strumento di prevenzione non strutturale, che non interviene sulla riduzione del rischio attraverso la realizzazione di opere o di interventi (miglioramento sismico degli edifici, costruzione di casse di espansione lungo un corso d’acqua, ecc.) bensì attraverso il rafforzamento della resilienza dei cittadini, ossia della loro capacità di proteggersi, di assumere comportamenti virtuosi per evitare che un evento faccia danni, di far fronte a situazioni di emergenza.

Ma se finalmente possiamo dire che comunicare il rischio è diventato a tutti gli effetti un tema che non si può ignorare se si vuole fare una seria attività di programmazione e pianificazione di iniziative di prevenzione, siamo altrettanto certi di conoscere gli interrogativi della gente, quali sono le informazioni di cui ha bisogno, quali gli argomenti che non vuole ascoltare e quelli che non riesce a capire, quali le modalità con cui preferisce relazionarsi con il mondo di “chi sa”?

Probabilmente no, perché spesso si fa l’errore di immaginare che per comunicare basti informare, ossia dare avvio a quel processo unidirezionale in cui l’altro è un soggetto indistinto, estrapolato da qualunque contesto territoriale e socio-culturale, passivo e quindi incapace di interagire.

È tuttavia anche vero che fino a quando una comunità non è direttamente

interessata da un'emergenza o da una situazione di criticità che la costringe a porsi delle domande e a cercare delle risposte, la passività rispetto al rischio pare essere lo stato prevalente. In alcuni casi l'indifferenza si trasforma addirittura in insofferenza nei confronti di chi – singolo scienziato o istituzione che sia – tenta di avviare un percorso che conduca alla diffusione di una cultura della consapevolezza e della prevenzione in generale. Si genera, cioè, una sorta di rifiuto ad interessarsi di ciò che non è immediatamente visibile e tangibile, o inequivocabilmente certo e imminente: tutti aggettivi che però mal si conciliano con il tema del rischio, intrinsecamente legato a concetti quali l'indeterminazione e l'incertezza.

La situazione cambia radicalmente quando invece ci si trova a vivere in prima persona un'emergenza, si pensi ad una crisi vulcanica, un'allerta meteorologica o la fase successiva ad un terremoto. Semplificando, c'è una domanda che più di tutte sintetizza bene le necessità che diventano improvvisamente impellenti per il cittadino: "mi devo preoccupare?".

Purtroppo nella maggior parte dei casi la risposta non è semplice e non solo perché è complicato spiegare i fenomeni e l'incertezza delle loro possibili evoluzioni. La difficoltà principale risiede nel fatto che la gente vorrebbe sentirsi rispondere semplicemente SÌ oppure NO.

Vorrebbe, cioè, sentirsi assicurata sul fatto che c'è qualcuno – chi è deputato a sapere, chi è chiamato a decidere – che non ha dubbi ma solo certezze, che è in grado di fornire indicazioni chiare ed univoche, sollevando il singolo dalla responsabilità individuale di assumere consapevolmente il proprio margine di rischio accettabile. In tal senso interpretare la comunicazione come azione reciproca non è uno sforzo che si può chiedere esclusivamente alla comuni-

tà scientifica e alle istituzioni ma deve coinvolgere anche le popolazioni, gli individui, che devono accettare lo scambio alla pari.

È un'operazione possibile?

Per far questo, un'efficace strategia di comunicazione del rischio non può prescindere da un processo di educazione delle comunità che ha tempi lunghi, esiti incerti, richiede pazienza, investimenti di lungo termine, i cui frutti, se si semina oggi, si raccoglieranno solo a distanza di anni. Il tempo di pace (o meglio il tempo di tregua tra un'emergenza e l'altra) diventa quindi il tempo giusto per educare affinché si possa efficacemente comunicare in emergenza o all'approssimarsi di una calamità, costruendo percorsi basati su un nuovo patto sociale tra cittadini ed istituzioni.

L'individuo informato può diventare così cittadino consapevole e quindi resiliente, ossia soggetto attivo che ordinariamente adotta misure di prevenzione per la riduzione del rischio e che in emergenza sa come comportarsi per limitare gli effetti delle calamità.

E qui si incontra un'altra difficoltà: si comunica bene quando gli interlocutori si conoscono, sono in sintonia, si fidano l'uno dell'altro, anche quando hanno pareri diversi.

Ma cosa sa il cittadino della protezione civile? Purtroppo ancora troppo poco. Nell'opinione pubblica la protezione civile è ancora un concetto confuso. La si identifica, nella migliore delle ipotesi, con il Dipartimento della protezione civile (struttura centrale, che dipende dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, che ha il compito di indirizzare e coordinare le attività dell'intero Servizio Nazionale della Protezione Civile ma che non ha articolazioni territoriali, uffici periferici che si relazionano direttamente con il cittadino) o con l'associazione di volontariato che opera sul proprio territorio (parte importante del sistema, ma così come lo sono i vigili

del fuoco e le forze armate, la comunità scientifica e le forze dell'ordine e tutte le altre strutture che la legge n. 225/1992 elenca accuratamente nel disegnare il Servizio nazionale), equivocando su ruoli, competenze, responsabilità. Ciò accade perché è difficile raccontare che la protezione civile nel nostro Paese non è una amministrazione ma una "funzione" che viene esercitata a vari livelli di responsabilità e attraverso diversi compiti e attività. Quanti sanno che il Sindaco è l'autorità di protezione civile sul proprio territorio ed è responsabile dell'informazione alla popolazione sui rischi? Quanti cittadini si pongono la domanda se il proprio comune si è dotato di un piano di emergenza in cui dovrebbero essere contenute anche le notizie utili e le indicazioni su cosa fare e come? In quante realtà del nostro Paese ci si sta attrezzando per cominciare a costruire piani di protezione civile partecipati che aiutino a superare anche il problema della comunicazione del rischio? Cosa si sta investendo per supportare i Sindaci in questa delicata e faticosa attività che li dovrebbe vedere impegnati quotidianamente e che purtroppo in molti casi invece ignorano completamente?

D'altro canto, come si diceva, troppo spesso il cittadino non conosce neanche chi sia il proprio interlocutore ordinario in materia di protezione civile e diventa quindi davvero impensabile qualsiasi processo di relazione, dal momento che la conoscenza è poi il presupposto della fiducia. Il recupero della fiducia nelle istituzioni da parte dei cittadini è un passaggio irrinunciabile per dedicarsi ad una seria attività di comunicazione del rischio e in Italia in particolare c'è molto da investire su questo fronte. Avere in emergenza una fonte d'informazione certa e affidabile costituisce per il cittadino la bussola con la quale orientarsi. Ma non si diventa fonte istituzionale e credibile se in tempo

di pace non si viene riconosciuti come tali, se le comunità non sono abituate, educate, a cercare quell'interlocutore. In assenza di riferimenti ci si affida alla notizia più rapida, più diffusa, magari anche più "rassicurante" per sé e le istituzioni rischiano di perdere il controllo delle informazioni verificate ed attendibili. La rete – canale ormai diventato imprescindibile anche per la comunicazione del rischio – diventa inesorabilmente il luogo virtuale dove dicerie e paure si trasformano in verità, dove catastofisti e allarmisti hanno la stessa credibilità di chi responsabilmente tenta di raccontare i fatti con i limiti di conoscenza che la scienza ancora ha e con l'incertezza intrinseca dei fenomeni naturali, dove è più facile affidarsi ai commenti e alle valutazioni di comitati, blogger, personaggi dello spettacolo che appaiono più veri, più schietti e disinteressati di quanto sembrano essere le istituzioni.

Altra difficoltà: un bravo ricercatore, un eccellente scienziato, non è automaticamente un comunicatore efficace. Così come può non esserlo un *disaster manager* di grande capacità operativa. Comunicare è un mestiere. Dietro c'è studio, tecnica, esperienza. Perché nel campo del rischio e, più in generale, della protezione civile continuiamo a pensare di poter affidare la comunicazione a chi ordinariamente si occupa di altro? Perché gli esperti di comunicazione non diventano compagni di strada della comunità scientifica e delle istituzioni per interpretare i bisogni delle comunità e "tradurre" le risposte scientificamente perfette e tecnicamente inappuntabili degli esperti del rischio nel linguaggio che il cittadino sa comprendere? In questo campo un ruolo di primo piano è svolto dal sistema dei media. Forse dovremmo cominciare a chiederci come possiamo aiutare gli operatori dei media a fare bene il proprio mestiere, senza aspettare che in emergenza si trasfor-

mino in un problema da gestire ma facendo in modo che si rivelino risorse importanti per comunicare in modo semplice, senza banalizzare concetti complessi ma sintonizzandosi sulle frequenze che l'orecchio del cittadino comune è in grado di afferrare. Anche in questo caso l'unica strada possibile non è forse nel confronto e dialogo tra scienziati, istituzioni e giornalisti che dovranno cercare il modo di scambiarsi le proprie competenze per dare il meglio

di sé, ciascuno nelle proprie responsabilità, sul tema della comunicazione del rischio?

In conclusione, guardando al problema dai molteplici possibili punti di osservazione sembra emergere con chiarezza la necessità di affrontare questo tema così complesso in modo "partecipato" se davvero si vuole pensare di portarlo a risoluzione.

