

Cosa significa comunicare su un rischio in situazioni di emergenza

(Parte dei contenuti del testo sono tratti dai contributi di Mauro Palazzi ai corsi di formazione sul rischio in situazioni di emergenza)

Pianificazione e comunicazione rappresentano le scelte strategiche essenziali per sviluppare interventi in grado di fronteggiare una situazione di emergenza.

Per affrontare l'emergenza tutto va predisposto, tutto va pianificato, anche la comunicazione va pensata, organizzata e affinata per poter poi intervenire velocemente e in modo coordinato.

Vanno predisposte le strutture, i servizi, definiti i ruoli, va identificato un organo nazionale con funzioni di coordinamento delle attività e un nucleo di comunicazione a livello regionale e locale, va nominato un portavoce. Vanno ipotizzati gli scenari, creati rapporti e scambi tra istituzioni a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. Vanno fatte scelte e prese decisioni per garantire i diritti di tutti i cittadini, la loro sicurezza e per rafforzare la rete sociale.

In realtà la **comunicazione è un'abilità** che può offrire un contributo allo stesso processo di pianificazione e di organizzazione, in quanto la comunicazione non si esaurisce nel passaggio di informazioni, ma è la risorsa che permette di creare rapporti e collaborazioni, di affrontare momenti di difficoltà e di conflitto, sempre presenti in ogni piano d'intervento, in modo particolare nell'emergenza.

Per tutti questi motivi l'abilità comunicativa va gestita con cura, appresa, nutrita e mantenuta nel tempo, per evitare che diventi essa stessa un rischio.

Pianificare la comunicazione in situazioni di emergenza significa, pertanto, aprire molteplici canali comunicativi che possano facilitare processi di scambio tra tutti i soggetti sociali coinvolti, sia nella fase che precede l'emergenza che nella fase in cui l'emergenza è in atto.

Significa costruire le basi di un processo comunicativo continuo sul rischio che attraversi in modo trasversale le diverse fasi del piano pandemico, dalla fase 0 che corrisponde a una situazione di pericolo e non di rischio alle successive fasi di emergenza.

È questa la modalità più efficace per costruire credibilità, per conoscere le aspettative, i punti di vista, le percezioni e gli interessi dei singoli interlocutori.

A tale scopo è necessario che vengano coinvolti, fin dall'inizio, tutti gli operatori che possono essere impegnati a vario titolo nella gestione dell'emergenza e che, in tempi diversi e in spazi diversi, hanno l'opportunità di entrare in contatto e di comunicare con le persone: dagli operatori sanitari attivi sul territorio, agli operatori sociali, agli insegnanti, ai parroci, ai gruppi di interesse, alle associazioni, agli amministratori, ai giornalisti.

La comunicazione sul rischio

La risk communication è un processo interattivo di scambio di informazioni e opinioni tra individui, gruppi e istituzioni, tra soggetti coinvolti in merito alla valutazione e alla gestione di un rischio per la salute. Persone con interessi spesso diversi e ruoli diversi e competenze diverse (Stakeholder) e percezioni diverse....

P. C. R. Gray, R. M. Stern, M. Biocca (a cura di) "La comunicazione dei rischi ambientali e per la salute in Europa" Organizzazione Mondiale della Sanità Ufficio Regionale Europeo, 5-47, 1998, Ed. Franco Angeli



Una tra le modalità più efficaci per favorire la partecipazione è garantire la costante circolazione delle informazioni tra tutti gli operatori. La circolazione delle informazioni, infatti, da una parte rafforza il bagaglio conoscitivo, dall'altra facilita la condivisione e quindi aumenta la possibilità di fornire all'esterno informazioni omogenee.

Nel caso di emergenze sanitarie, la formazione degli operatori sanitari è particolarmente importante per una gestione partecipata dell'emergenza. L'attività formativa rappresenta infatti un'occasione per condividere interventi attuabili in diversi scenari e per perfezionare sia le competenze tecnico-scientifiche che le competenze comunicativo-relazionali.

Anche lo sviluppo di equipe multidisciplinari, basate sul riconoscimento e sull'integrazione dei ruoli è una condizione che può permettere agli operatori impegnati sul campo di lavorare in una situazione di "maggiore agio" e di attuare interventi integrati in grado di rispondere ai bisogni informativi e alle preoccupazioni dell'utenza.

La Comunicazione va preparata prima

- ☒ Identificare un Organo nazionale con funzioni di coordinamento delle attività
- ☒ Nominare un portavoce
- ☒ Identificare un Nucleo di comunicazione a livello regionale e locale
- ☒ Preparare le strutture organizzative
- ☒ Definire i ruoli
- ☒ Favorire i rapporti tra le istituzioni
- ☒ Favorire la circolazione delle informazioni fra i tutti i soggetti sociali coinvolti nell'emergenza

- ☒ Sviluppare la formazione
- ☒ Lavorare con equipe multidisciplinari integrate
- ☒ Costruire credibilità e fiducia
- ☒ Stabilire buone relazioni con i giornalisti
- ☒ Creare partnership con le altre autorità
- ☒ Creare reti con la società civile e stabilire canali comunicativi bidirezionali



Senza dubbio la condivisione del “cosa” dei contenuti (il messaggio) e il fatto che siano chiari, completi e omogenei, l'integrazione in equipe e la condivisione degli interventi possono facilitare la comunicazione e l'ascolto verso l'esterno, verso le persone.

Le persone vogliono capire, vogliono avere elementi per valutare ciò che accade. Spesso la valutazione delle persone non concorda con la valutazione scientifica, in quanto la percezione soggettiva è fortemente influenzata dalla componente emotiva al punto che i fatti sono spesso secondari rispetto alle emozioni. Pertanto, le istituzioni, gli operatori hanno un ruolo fondamentale in quanto comunicano alle persone informazioni e indicazioni, ma sono poi le persone a decidere cosa tutto questo significa per loro, per la famiglia, per la collettività.

RISCHIO

M. Palazzi

Possibilità di conseguenze dannose o negative a seguito di circostanze non sempre prevedibili (Nuovo Zanichelli, Dizionario della lingua italiana)

**RISCHIO =
STIMA DEL PERICOLO**

+

OUTRAGE

(offesa grave, oltraggio percepito dalla persona)



Ed è per questo motivo che è necessario attivare da subito il processo comunicativo, prima ancora che scoppi l'emergenza e accogliere la componente emotiva, ascoltare. Stabilire positivi rapporti di collaborazione, proponendo e concordando con le persone cosa loro stessi possono decidere di fare nelle diverse fasi dell'emergenza in modo da renderle partecipi alla gestione del pericolo

Ad esempio nel caso specifico dell'emergenza aviaria, in questo momento le persone possono decidere di non mangiare carne di pollo o possono decidere di fare attenzione a cuocere bene la carne di pollo e le uova ed evitare di toccare uccelli morti.

**Allo stato attuale delle conoscenze non ci sono casi di influenza aviaria con trasmissione da uomo a uomo. Ciò che al momento sta accadendo è...
Ciò che si sta facendo è sorvegliare, monitorare... Ciò che ognuno di noi può fare è...**

È importante argomentare le proposte fatte alle persone, fornire informazioni comprensibili e quando possibile personalizzate (colloquio faccia a faccia) che permettano di decidere in modo consapevole, abbassando il livello dell'emotività, evidenziare i costi e i benefici che le diverse scelte possono comportare.

Ma è necessario ricordare che prima di tutto è essenziale accogliere, ascoltare, dimostrare empatia, comprensione per la preoccupazione e solo dopo passare il messaggio informativo.



Quando scoppia l'emergenza non si può perdere tempo, le cose accadono velocemente, si deve intervenire rapidamente e sotto forti pressioni. Soprattutto nella fase iniziale, il livello di incertezza sul rischio è elevato, le informazioni e le impressioni sono tante e a volte contraddittorie, la componente emotiva è prevalente, c'è tensione, paura, ostilità, scetticismo, l'attenzione da parte dei diversi stakeholder (politici, media,..) è elevata.

È di fondamentale importanza che siano le istituzioni ad annunciare l'emergenza, dichiarando nello stesso tempo che si stanno occupando della situazione e specificando.

cosa sta accadendo, cosa si è fatto, cosa si sta facendo e cosa si intende fare, il tutto supportato da argomentazioni e da motivazioni rispetto alle scelte

Il rapporto di fiducia costruito nella fase precedente e la credibilità alimentata attraverso l'informazione trasparente, corretta e omogenea, giocano un ruolo determinante per affrontare i problemi che l'emergenza potrebbe comportare: la diffusione della pandemia, la carenza di vaccini e di antivirali, i criteri di priorità per l'offerta del vaccino, l'opportunità dell'isolamento, problemi che per essere affrontati richiedono la collaborazione delle persone:

La fiducia può essere alimentata attraverso la trasparenza dell'informazione, l'attenzione e l'ascolto della percezione collettiva e soggettiva, in quanto ciò che le persone percepiscono come reale sarà poi reale nelle conseguenze, cioè nelle reazioni emotive, nei comportamenti adottati, nelle decisioni.

L'obiettivo generale della comunicazione in una situazione di emergenza è aiutare il pubblico a poter gestire consapevolmente la preoccupazione evitando che si trasformi in paura incontrollata (panico) o in un atteggiamento di completa noncuranza (meccanismo di difesa

della negazione). E' essenziale che la preoccupazione venga orientata verso una appropriata vigilanza, un apprendimento attento, e una preparazione costruttiva



La paura durante una crisi è inevitabile e va riconosciuto il diritto di avere paura.

La paura genera incertezza e mancanza di controllo della situazione, aumenta la percezione del rischio, l'outrage. Per questo motivo le paure non vanno sottovalutate o ridicolizzate, trattate come se fossero irrazionali, ma vanno accolte e ascoltate.

Inoltre, quando le persone sono turbate, hanno difficoltà nella fase di ascolto e di elaborazione dell'informazione. Il "rumore mentale" può ridurre l'abilità a processare la comunicazione fino all'80%.

L'ascolto e l'empatia sono le abilità relazionali essenziali per poter contenere alti livelli di emotività (paura, rabbia, risentimento) e per aiutare la persona ad attivare le sue risorse per affrontare in modo costruttivo la situazione di emergenza (preoccupazione informata e vigile).

Le persone hanno bisogno di sentire che le istituzioni "sentono" il rischio così come lo sentono loro e "si preoccupano" del cittadino. L'empatia si alimenta ponendo attenzione alla comunicazione verbale (le parole), non verbale (atteggiamento, postura, sguardo, gestualità), paraverbale (tono della voce, timbro, sospiri). Ma l'empatia non significa sovrarassicurazione, pacca sulla spalla, atteggiamento paternalistico, o silenzio, vuoto informativo per non creare preoccupazioni.

L'empatia è piuttosto la capacità di entrare nel mondo dell'altro "come se" fosse il proprio, avendo la totale consapevolezza che quel mondo non è il proprio, è la capacità di entrare e uscire dal mondo dell'altro, in punta di piedi, rimanendo fortemente in contatto con il proprio

mondo, con i propri pensieri e le proprie emozioni, nel pieno rispetto delle risorse che ogni persona ha a disposizione per affrontare ciò che accade.

Pertanto nell'emergenza è opportuno mantenere costantemente viva la comunicazione e ricordare di:

- Informare in modo trasparente, tempestivo, chiaro, omogeneo secondo le evidenze disponibili al momento (comunicazione in itinere). E' essenziale dichiarare ciò che si sa e ciò che non si sa, la trasparenza è la scelta migliore.
- Informare sempre e comunque perché il vuoto informativo è sempre e comunque colmato da qualcun altro, in particolare dai media, che influenzano in modo determinante la percezione individuale e collettiva. La valutazione delle persone scatta fin dalla fase iniziale del processo di gestione del rischio epidemico e ne determina la percezione, la reazione emotiva.
- Comunicare l'incertezza, riferendo ciò che si è fatto, ciò che si sta facendo, ciò che si intende fare. La comunicazione è più efficace se pone il focus su quello che è stato fatto (o è da fare) piuttosto che sul quello che non è stato fatto (o non è da fare).
- Controbilanciare ogni messaggio negativo con molti messaggi positivi e orientati a delle soluzioni.
- Rispondere alle preoccupazioni degli interessati e non alle proprie.
- Valutare l'accettabilità del messaggio da parte del target.
- Preparare documentazione più approfondita e indicare sempre un recapito per avere ulteriori informazioni.

Le informazioni vanno sempre trasformate in messaggi, cioè in una comunicazione che acquisti significato per le persone alle quali il messaggio è rivolto (target). Il messaggio deve tener conto delle caratteristiche del target, dei suoi bisogni, dei suoi obiettivi, delle risorse, degli interessi e delle funzioni, dei vincoli e delle argomentazioni che lo possono interessare.

I messaggi vanno semplificati ponendo attenzione al linguaggio tecnico, facendo esempi concreti e vicini all'esperienza della gente, controllando che chi ascolta capisca.

Alcuni messaggi vanno lanciati immediatamente come le misure da adottare durante l'emergenza e vanno indirizzati ad un pubblico vasto. In questi casi i media rappresentano il mezzo più adeguato di comunicazione.

E' comunque importante ricordare che i mezzi di comunicazione unidirezionali (media, siti internet, opuscoli) e i mezzi di comunicazione bidirezionali (colloquio faccia a faccia, colloquio telefonico) vanno utilizzati secondo un approccio integrato e scelti in base al target, agli obiettivi, ai tempi e alle risorse.

Come creare i messaggi

- Numero limitato di messaggi (non più di 3)
- Lunghezza limitata di ogni messaggio (es., 10-15 parole)
- I Messaggi chiave devono essere chiari ed inequivocabili, comprensivi di tutte le prove e di tutti i fatti e devono essere ripetuti più volte
- I messaggi devono rispondere alle preoccupazioni del target e non alle proprie

La strategia della comunicazione deve seguire il seguente schema:

CHI A chi lo sto comunicando? (il pubblico bersaglio)
COSA Che cosa voglio dire? (il messaggio)

COME Qual è il modo migliore per raggiungere il mio uditorio? (il mezzo)

DOVE Quale il luogo o lo spazio più adeguato

QUANDO Qual è il momento migliore per dirlo? (il tempo)

PERCHE' Quali risultati voglio che il mio messaggio produca? (l'impatto)

Come strutturare la comunicazione in emergenza

- Ascoltare
- Restituire l'ascolto, comprendere la preoccupazione, costruire empatia
- Iniziare ad informare: presentare il messaggio chiave (max 15 parole)
- Argomentare: esplicitare i fatti a sostegno del messaggio e le possibili soluzioni che il messaggio può prospettare
- Coinvolgere le persone nella gestione dell'emergenza proponendo e concordando cosa loro possono fare
- Dichiarare l'impegno organizzativo e le possibili azioni future
- Indicare sempre un servizio, una struttura alla quale rivolgersi per ulteriori informazioni chiarendo come e quando
- Riassumere, ripetere il messaggio chiave mantenendo sempre viva la relazione