

Come comunicare l'incertezza

Nella discussione sul rischio pandemico aperta su EpiCentro, Paolo D'Argenio afferma: "Capita che decisioni che comportano grandi responsabilità debbano essere prese in condizioni di incertezza". Questa affermazione assume una rilevanza significativa, soprattutto quando ci si trova a dover decidere su un rischio probabile ma che potrebbe anche non verificarsi, come la pandemia influenzale.

Si fanno ipotesi e si compiono scelte su un evento al momento inesistente, ma afferma ancora Paolo D'Argenio "un'idea può guidare la nostra coscienza di operatori di sanità pubblica: una buona preparazione può avere un valore in sé", e questo vale indipendentemente dal fatto che l'evento si verifichi o meno.

Questa buona preparazione fondamentale da che cosa è caratterizzata? Da alcuni ingredienti essenziali: preparazione dell'organizzazione, individuazione delle responsabilità, formazione del personale, informazione dei cittadini, direi meglio comunicazione con i cittadini, in modo particolare, proprio "sull'incertezza".

La comunicazione sull'incertezza deriva da una scelta di fondo: l'intenzione a voler comunicare e non essere costretti a comunicare, molto spesso improvvisando.

Voler comunicare un contenuto condiviso, voler comunicare con tutta la popolazione e/o con target specifici, voler comunicare con l'ausilio di mezzi comunicativi scelti ad hoc, voler comunicare secondo tempi prestabiliti e in spazi determinati.

Cosa comunico - con chi comunico - come comunico - quando comunico - dove comunico

La decisione di comunicare l'incertezza richiede, pertanto, una strategia, una pianificazione della comunicazione, richiede partecipazione e collaborazione integrata degli organismi e dei sistemi coinvolti a livello regionale e nazionale. La comunicazione dell'incertezza comporta soprattutto la scelta di argomentazioni e di ipotesi che possano spiegare in modo trasparente ai cittadini il motivo di alcune decisioni piuttosto che di altre.

Ed è essenziale che la scelta delle argomentazioni sia condivisa tra gli operatori coinvolti nel processo di comunicazione in modo da inviare messaggi omogenei, comprensibili, che siano in grado di far capire alle persone il motivo delle scelte, le conseguenze che potranno comportare, le ragioni in base alle quali al momento, si preferisce seguire determinati percorsi piuttosto che altri.

È fondamentale che le persone capiscano e che siano informate anche se in modo incerto, dichiarando "ciò che si sa e ciò che non si sa".

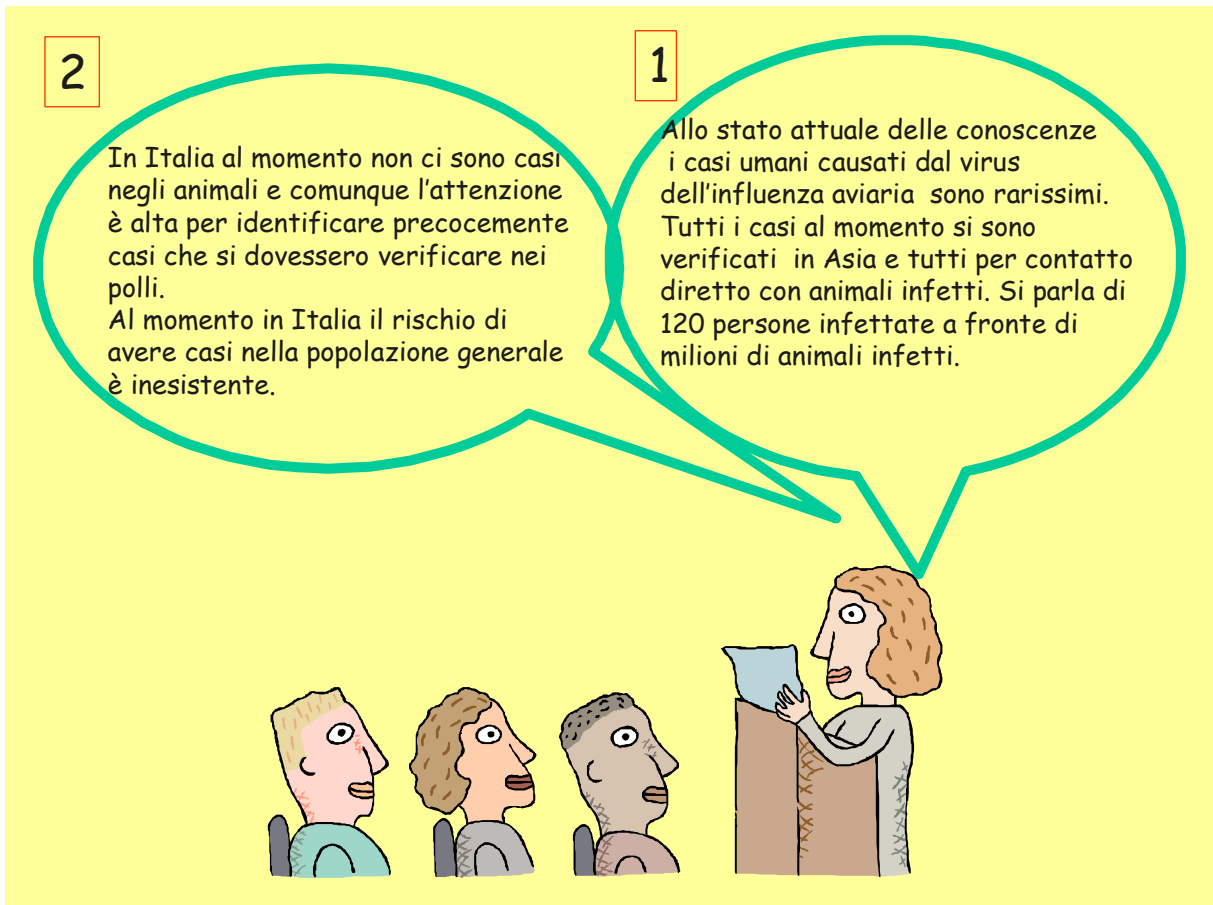
Quando le persone ricevono spiegazioni argomentate su ipotesi e/o percorsi scelti perché considerati allo stato attuale delle conoscenze più probabili o più adeguati, hanno la possibilità di valutare la situazione con maggiore serenità e con maggiore "padronanza" e di collocare le scelte all'interno del loro contesto di vita.

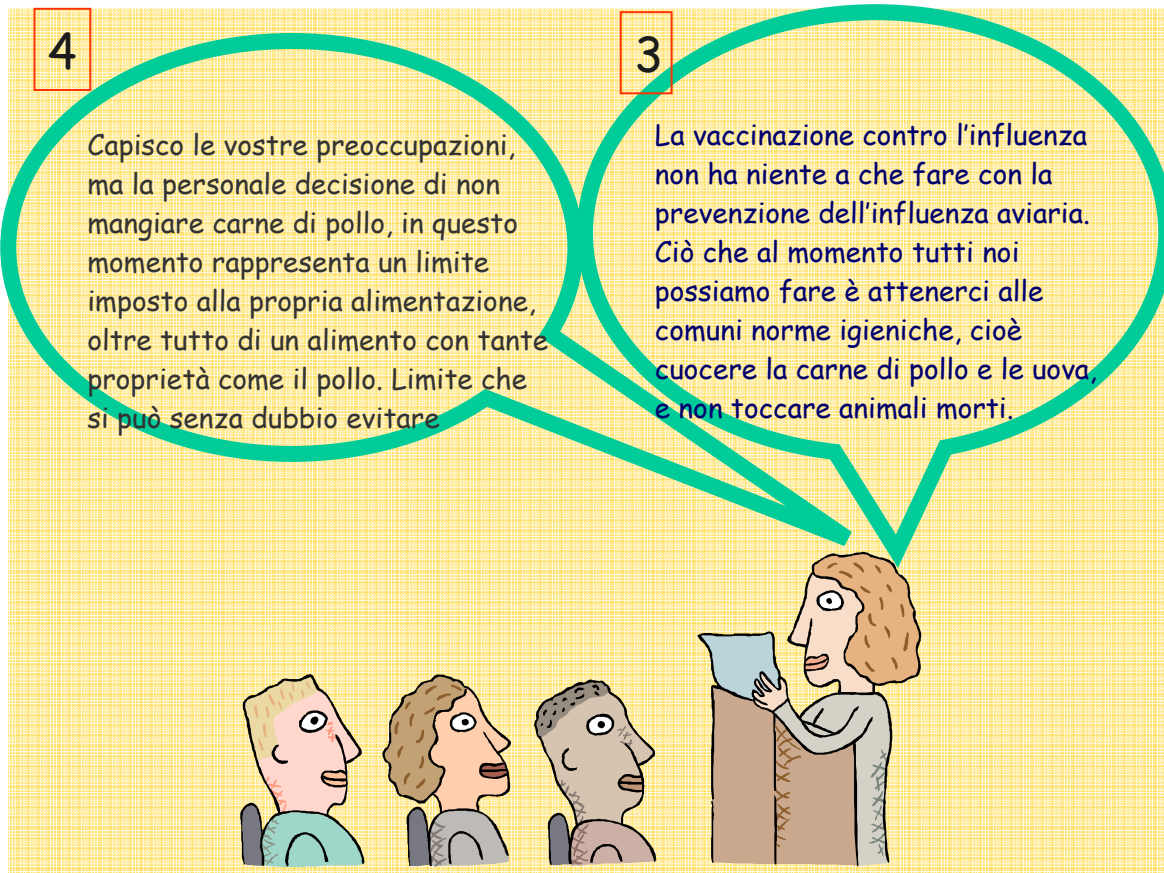
Inoltre quando le persone capiscono e partecipano delle scelte si sentono rispettate e hanno fiducia nelle Istituzioni che si preoccupano di informare in modo comprensibile, che ascoltano e che comprendono le preoccupazioni dei singoli e della collettività.

Al momento dell'emergenza saranno molto probabilmente più collaborative, disponibili a far fronte a situazioni difficili.

Se invece le persone sentono di essere "manipolate", fuorviate, perdono la fiducia ed è più probabile che rispondano con negazione e panico o che ignorino nella situazione di massima emergenza le indicazioni (Mauro Palazzi).

La trasparenza è la scelta migliore





La comunicazione è in grado di raggiungere il pubblico se è espressa con messaggi chiari, brevi, focalizzati sulle problematiche più rilevanti. È fondamentale che i messaggi rispondano ai dubbi e alle preoccupazioni delle persone, che trasmettano empatia e comprensione delle reazioni emotive. La credibilità del portavoce è essenziale ed è altrettanto importante il tono che usa nell'esprimere il messaggio, cioè il suo linguaggio non verbale.

Il mezzo di comunicazione ha poi un ruolo determinante. Il messaggio veicolato attraverso mezzi di comunicazione unidirezionali come i media, internet, gli opuscoli, non produce feedback. Il feedback è invece presente nella comunicazione bidirezionale, nella relazione interpersonale. In questo contesto è possibile affrontare i pensieri e i processi emotivi, il "dialogo interno" che si attiva ogni volta che si riceve un messaggio dall'esterno.



Quel "dialogo interno" che scatta quando riceviamo informazioni su tematiche che ci toccano in modo particolare, può trovare nel colloquio con un operatore, uno spazio per essere esplicitato e affrontato.

Molto spesso sono proprio gli operatori impegnati sul campo che si trovano ad affrontare i dubbi, le preoccupazioni, l'emotività delle persone. A volte si trovano a comunicare con persone che possiedono informazioni confuse, che hanno opinioni elaborate in base alla personale percezione del rischio, che hanno difficoltà ad accettare e a gestire l'incertezza, persone che vorrebbero soluzioni, sicurezze.

In queste situazioni è sempre importante continuare ad informare, inserendo le informazioni nel vissuto della persona, partendo da ciò che la persona già conosce, prendendo spunto dai suoi dubbi, cercando di evitare di cadere nel tranello di "Non si preoccupi" Stia tranquillo, non c'è alcun pericolo".

D'altra parte il tradizionale modello biomedico ha favorito per lungo tempo lo sviluppo di una modalità comunicativa di tipo paternalistico e direttivo, orientata alla soluzione del problema secondo l'esclusivo punto di vista dell'"esperto", alla risposta certa, al punto che molto spesso di fronte a situazioni di incertezza si è scelto il silenzio.

Ma anche il silenzio è un modo di comunicare l'intenzione di non comunicare, è la comunicazione di un vuoto informativo. E la scelta del vuoto informativo è molto pericolosa, perché quel vuoto prima o poi da qualcuno e da qualcosa verrà riempito.