

Attenzione e ascolto della percezione

Il vocabolario della lingua italiana definisce il rischio come la possibilità di conseguenze dannose o negative a seguito di circostanze non sempre prevedibili.

Nella realtà sociale, la grandezza che si attribuisce a "quelle conseguenze dannose", non dipende solo da una valutazione di "tipo statistico ed epidemiologico", ma anche da una valutazione di "tipo personale e sociale" che si sviluppa nella comunità, alimentata dalla percezione del rischio individuale e collettiva.

La percezione del rischio del pubblico è un processo che si avvia da subito, molto prima della percezione statistico-epidemiologica. Scatta prima ancora che una situazione di pericolo possa essere valutata dagli "esperti" come una condizione di rischio per le persone.

Dal momento in cui cominciano a circolare informazioni e notizie sul possibile rischio, i processi interiori e le reazioni emotive si mettono in moto. Le informazioni esterne vanno ad interagire con le conoscenze già possedute, con il sistema di valori personali, con le credenze, le convinzioni (stimoli interni) e producono come risultano un atto soggettivo che è appunto la percezione.

Ciò che è percepito come reale sarà reale nelle sue conseguenze
Determinerà comportamenti coerenti con tale percezione.

Per questo motivo è fondamentale che il processo comunicativo da parte delle istituzioni venga attivato immediatamente, fin dall'inizio del processo di gestione di un rischio, con messaggi trasparenti, chiari, argomentati, omogenei, che permettano alle persone di poter valutare in modo più sereno la situazione.

Il silenzio delle istituzioni, il vuoto informativo, verrà comunque sempre colmato. E i primi a colmare questo vuoto saranno molto probabilmente i media. Pertanto è preferibile **"informare sempre e comunque"** attivando canali di scambio informativo e di collaborazione con i giornalisti, utilizzando tutti i mezzi comunicativi che possano favorire la circolazione delle informazioni.

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

E' opportuno che venga garantita prima di tutto la circolazione delle informazioni tra tutti gli operatori e le figure che possono svolgere un ruolo significativo nel processo comunicativo, che hanno occasioni di incontro e di scambio con target specifici della popolazione generale o che hanno il compito di prendere decisioni in merito alla gestione della situazione di emergenza.

È questa una condizione essenziale per una comunicazione coerente ed omogenea verso l'esterno

Il rapporto di fiducia può essere costruito e alimentato solo attraverso uno scambio comunicativo con tutti i soggetti sociali coinvolti.

È importante sottolineare che la fiducia e la credibilità nelle istituzioni è strettamente legata alla coerenza e alla omogeneità dei messaggi inviati.

Messaggi contraddittori creano confusione, allarmismo e aumentano la percezione del rischio.

Diventa molto pericoloso affermare che al momento attuale nel nostro paese non c'è rischio e che pertanto carne di pollo e uova possono essere tranquillamente mangiati ben cotti e poi constatare che in alcune realtà locali le amministrazioni hanno deciso di eliminare la carne di pollo dal menù delle mense scolastiche.

Queste situazioni minacciano la fiducia e la credibilità delle istituzioni, creano una spaccatura nel rapporto di collaborazione tra i soggetti coinvolti nella gestione del rischio e soprattutto aumentano la discordanza tra il rischio percepito dagli "esperti" e il rischio percepito dalla collettività, potenziando la componente emotiva della percezione.

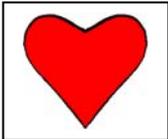
Rischio percepito dagli esperti	Rischio percepito dalla popolazione	
	Basso	Alto
Basso	Accordo	Controversia
Alto	Controversia	Accordo

Di Philip C.R. Gray, Richard M. Stern e Peter M. Wiedemann



La comunità scientifica, gli operatori impegnati sul territorio hanno un ruolo fondamentale in quanto comunicano alle persone informazioni, indicazioni, ma sono poi le persone che valutano e decidono cosa significa tutto questo per loro, per la loro famiglia, per la comunità. La valutazione è una questione legata alla percezione del rischio e quindi ai valori, alle credenze, ai timori, ai pregiudizi, ai sospetti, alle convinzioni personali, ai ricordi, alle incertezze.

La componente emotiva è prevalente



E' possibile individuare una serie di elementi che possono influenzare un aumento o una diminuzione della percezione del rischio. La comprensibilità del fenomeno, il livello di controllo diretto personale, la volontarietà, sono elementi che possono favorire un abbassamento della percezione. La gravità degli effetti del rischio, l'effetto sulle generazioni future, la latenza degli effetti, il livello della paura, il livello di attenzione dei media, il coinvolgimento personale, le incertezze scientifiche e la poca fiducia nelle istituzioni sono invece elementi che possono innalzare notevolmente il livello della percezione.

Inoltre la percezione del rischio è multidimensionale, si modifica nel tempo, cambia per diversi soggetti e per diverse tipologie di rischio, è influenzata dal contesto sociale e dai mass media.

E' pertanto fondamentale conoscere e capire cosa le persone pensano e provano, come le persone reagiscono al rischio

E' fondamentale ascoltare e accogliere la componente emotiva della percezione

Abbiamo a disposizione alcuni mezzi che possono essere utili per cercare di capire la situazione, per ascoltare e prendere contatto con la percezione individuale e collettiva: questionari, interviste telefoniche, focus groups, colloqui con figure significative che hanno possibilità di contatti con i cittadini (ad esempio medici di medicina generale, insegnanti, parroci, operatori attivi sul territorio.....)

Senza dubbio il mezzo più efficace per poter ascoltare ed entrare in contatto con la percezione delle singole persone, con le loro emozioni, è il colloquio faccia a faccia, la relazione interpersonale tra operatore e persona.

Attraverso la relazione è possibile capire cosa le persone pensano e provano, è possibile coglierne il vissuto, rendersi conto delle informazioni recepite e di quali siano le aree deboli. Ma è possibile soprattutto dimostrare empatia.

Inoltre, attraverso la relazione, gli operatori hanno la possibilità di intervenire per attivare le risorse del singolo necessarie per affrontare l'emergenza, favorendo in tal modo una gestione partecipata del rischio.

Dimensioni della fiducia e della credibilità

- **Ascolto, empatia**
- **Competenza, esperienza**
- **Onestà, chiarezza**
- **Dedizione, impegno**

V. Covello 1992

