

# PERCEZIONE DELLA REALTÀ E COMUNICAZIONE DEL RISCHIO

NEI PROCESSI DI COMUNICAZIONE OCCORRE PRESTARE ATTENZIONE ALL'ASCOLTO PER COMPRENDERE QUAL È LA PERCEZIONE DELLA REALTÀ DEGLI INTERLOCUTORI. PER AGIRE PROCESSI COMUNICATIVI EFFICACI, IN PARTICOLARE IN SITUAZIONI DI CONFLITTO, OCCORRONO COMPETENZE SPECIFICHE DA SVILUPPARE CON IDONEE INIZIATIVE FORMATIVE.

Quando si parla di percezione e comunicazione del rischio è opportuno condividere il significato dei termini utilizzati e il loro modo di articularli. L'utilizzo dell'espressione *comunicazione del rischio* indica infatti, un approccio tendenzialmente unidirezionale in cui si ritiene poco necessario prendere in considerazione le opinioni e i modi di pensare dei destinatari del processo comunicativo. L'espressione *comunicazione sul rischio* propone invece un approccio più collaborativo e una maggiore disponibilità all'ascolto fra le parti in causa (Biocca M., 2002). Questa premessa non è basata soltanto sull'adozione di una particolare convinzione etica, ma è anche una scelta strategica associata a migliori risultati in termini di riduzione della conflittualità, e di maggiore compliance rispetto alle indicazioni proposte dagli esperti. La necessità di prestare attenzione all'ascolto, in tutti i processi di comunicazione, e non solo in quelli relativi al rischio per la salute, l'ambiente o la proprietà, è un elemento fondamentale per ottenere buoni risultati. *L'essere capaci di ascoltare* permette di comprendere le modalità adottate dai destinatari nel costruire le proprie opinioni a partire dai loro modelli culturali prevalenti. Strategie comunicative efficaci, infatti, non possono evitare di essere precedute da attenti studi sui processi sociali di costruzione dell'immagine della realtà nei gruppi *target* che sono agiti in tutti i momenti in cui si generano interazioni tra differenti processi mentali, e idee differenti della realtà. Gruppi di persone accomunate da una medesima cultura, da un lessico simile, da valori condivisi, e spesso da condizioni sociali ed economiche sovrapponibili, giungono a condividere le opinioni e a elaborare un'idea "sociale" della realtà (Lemma P., 2005). In questo processo, che nei gruppi informali in genere è spontaneo, un ruolo

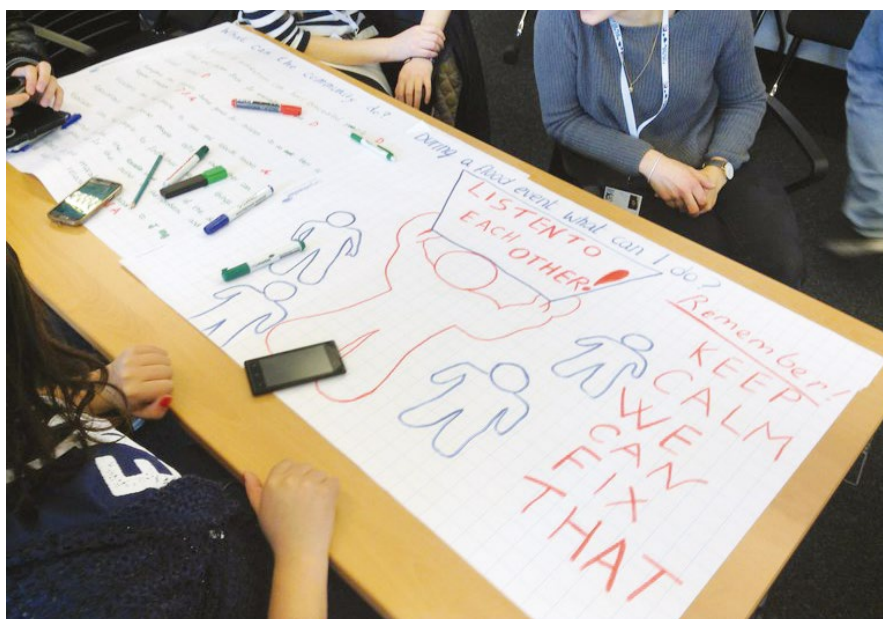


FOTO: ARCH. REGIONE EMILIA-ROMAGNA

importante è svolto dai leader di comunità che esercitano potere di attrazione e che godono di autorevolezza riconosciuta. Buone strategie di comunicazione sul rischio devono tenere conto di questi processi e del ruolo di questi attori e, in particolare, devono permettere agli esperti di entrare nelle dinamiche del confronto stando all'interno dei gruppi; un modello di riferimento potrebbe ad esempio essere quello proposto per la gestione delle attività "educative", caratterizzate non dal trasmettere informazioni o nozioni, ma dal facilitare nelle persone l'acquisizione di consapevolezza critica nel conoscere e valutare la realtà a partire da esperienze cognitive ed esistenziali<sup>1</sup>.

La contrapposizione che si genera di fronte a determinate scelte di gestione del territorio o delle città (costruzione di infrastrutture viarie, di impianti per il trattamento e smaltimento dei rifiuti, di impianti industriali, proposte di regolazione del traffico autoveicolare), o rispetto a determinate prescrizioni sanitarie (vaccinazioni, screening), o, in altri casi, di suggerimenti relativi al

cambiare specifici comportamenti o stili di vita a rischio (fumo, abitudini alimentari inadeguate, sedentarietà, richiesta e/o consumo eccessivo, o non corretto, di farmaci) può ad esempio essere meglio gestita adottando approcci "educativi" invece che soltanto informativi. Questi casi possono essere osservati e inquadrati adottando matrici delle controversie che permettono di definire le posizioni delle parti nella fase di primo contatto fra i soggetti esperti, e le persone o i gruppi coinvolti.

Nel corso di una contrapposizione o di un conflitto l'adozione di atteggiamenti "giudicanti" da parte degli esperti, la sottovalutazione delle ragioni degli "altri", la mancanza di conoscenza dei criteri di giudizio adottati, la non disponibilità all'ascolto riducono le possibilità di avvicinare le posizioni delle parti in causa verso un'area condivisa di stima del rischio (figura 1). Occorre anche considerare che il raggiungimento del risultato atteso è fortemente condizionato dalla capacità di esercitare autorevolezza, dalla reciproca attribuzione di credibilità,

e dal riconoscimento degli esperti “come *self*” da parte della popolazione, dei gruppi sociali formali o informali, e degli individui.

## La comunicazione nel contrasto ai fattori di rischio ambientali

Le manifestazioni esteriori del danno sanitario sono facilmente riscontrabili dalle persone e spesso interessano componenti dei nuclei familiari, come i bambini o le persone anziane, che ne rappresentano gli elementi verso cui si generano intensi flussi relazionali e affettivi. Questa considerazione è importante perché evidenzia una specificità fortemente connessa con i meccanismi psicologici che influenzano i livelli e le tipologie di percezione del rischio (Douglas M., 1991). L'efficacia della comunicazione sul rischio deriva da molteplici fattori che agiscono insieme. Fra di essi occorre tenere presente la disponibilità di studi sulla percezione del rischio nel *target* da coinvolgere, aggiornati, e condotti con metodologie condivise e adeguate.

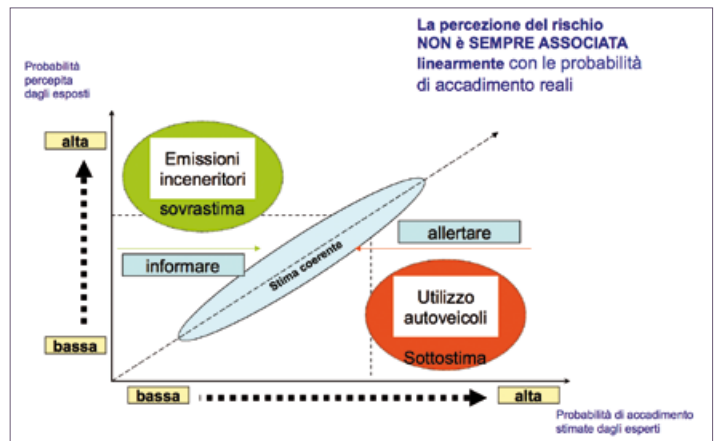
La pianificazione degli studi sulla percezione sul rischio, la conoscenza dei modelli culturali prevalenti, dei dati sociologici ed epidemiologici esistenti, e dei risultati delle analisi in campo – condotte con gli strumenti e i metodi della ricerca sociale – permettono di avere a disposizione le batterie di informazioni necessarie per strutturare e articolare le attività di informazione, formazione, e comunicazione necessarie per ridurre e gestire efficacemente il conflitto ambientale. Un fattore chiave, nel caso di relazioni comunicative dirette, è il *possesso di competenze negoziali* e di *capacità assertive* da mettere in gioco in contesti localizzati in cui le parti in causa sono dotate di spiccata identità e di buona consapevolezza dei problemi alla base del conflitto.

La gestione delle attività di comunicazione sul rischio da parte di un'organizzazione per la prevenzione ambientale e/o sanitaria non può essere il prodotto di semplici risposte indotte dalla domanda esterna, ma deve basarsi su un sistema dotato di una specifica organizzazione, il cui funzionamento è garantito da processi e procedure codificate.

Attualmente, in molte Agenzie ambientali e Aziende sanitarie locali, la comunicazione sul rischio è affidata alla responsabilità dei vertici aziendali che

FIG. 1  
PERCEZIONE  
DEL RISCHIO

Rapporto fra percezione del rischio da inceneritori negli esposti e stima degli esperti (rielaborato da Slovic, e altri).



## ESPERIENZE

Un'interessante esperienza relativa agli effetti dell'incenerimento dei rifiuti sulla salute è fornita dal progetto **Monitor**, (*Organizzazione di un sistema di sorveglianza ambientale e valutazione epidemiologica nelle aree circostanti gli impianti di incenerimento in Emilia-Romagna*) realizzato in Emilia-Romagna nel 2011 (Regione Emilia-Romagna, 2011). Il progetto, promosso dagli assessorati, Politiche per la salute, e Ambiente e sviluppo sostenibile, della Regione, in collaborazione con Arpa Emilia-Romagna, ha avuto fra i suoi macroobiettivi, anche l'approfondimento degli aspetti legati ai fenomeni percettivi del rischio per la salute e l'ambiente nelle popolazioni esposte.

A fianco alle attività di studio e modellizzazione, sono state condotte anche esperienze concrete nel territorio. In provincia di Bologna ad esempio sono stati prodotti degli strumenti informativi destinati alle comunità per garantire trasparenza dei monitoraggi sulle emissioni al camino, sul suolo e sulle acque circostanti, attivando un sito dedicato<sup>2</sup>, curato dall'ente gestore dell'impianto con la supervisione di Arpa Emilia-Romagna e organizzando incontri con la comunità.

Altro esempio è quello del **cogeneratore di Imola**. Nello specifico è stato definito un percorso d'informazione sulla salute tra i cittadini residenti attorno all'impianto e un loro coinvolgimento diretto nella rimodulazione del progetto, in funzione di quanto emerso nei vari momenti di confronto. A garanzia della trasparenza di quanto realizzato dal gestore è stato costituito, attraverso elezione diretta da parte della popolazione più esposta al cogeneratore, un comitato di rappresentanza (**Residential Advisory Board - RAB**)<sup>3</sup> che ha curato poi la realizzazione di momenti di comunicazione sul rischio strutturati e orientati a un'informazione più generale nei confronti della comunità, e a un'informazione più puntuale e tecnica nei confronti dei componenti del comitato stesso.

Il RAB, costituito nel 2007, ha deciso di dividersi in 3 gruppi di lavoro: tecnico-ambientale, sanitario, comunicazione, ed è diventato un punto di riferimento per la cittadinanza per quanto riguarda la trasparenza delle informazioni sulla centrale e sul suo impatto sulla città. Il RAB prevede incontri mensili per la valutazione e il monitoraggio dei dati rilevati dalle centraline e organizza un'assemblea pubblica annuale rivolta all'intera cittadinanza per illustrare il lavoro svolto. Ciò in ragione del fatto che garantire la partecipazione diretta della popolazione è una delle condizioni fondamentali per ridurre i conflitti e creare condizioni di giustizia nella gestione delle fonti energetiche (Finley-Brook M, Holloman EL, 2016).

Altra esperienza significativa, è **Gioconda**<sup>4</sup>, un progetto europeo ancora in corso, coordinato dall'Istituto di Fisiologia clinica del Cnr di Pisa, e che ha come partner Arpa Puglia, Arpa Emilia-Romagna, Comune di Ravenna, Società della salute del Valdarno Inferiore e Università Suor Orsola Benincasa di Napoli. Il progetto coinvolge ragazzi dagli 11 ai 17 anni di otto scuole medie e superiori di alcune città italiane (Napoli, Taranto, Ravenna, Ferrara e San Miniato) per informarli e raccogliere la loro opinione sull'ambiente e la salute nelle loro città, sfruttando il sistema della consultazione pubblica, essenziale per la promozione di politiche di sostenibilità.

si avvalgono dei propri servizi deputati alla comunicazione istituzionale o all'informazione relativa alle attività svolte e ai risultati conseguiti. Quando necessario viene richiesto a tali servizi di supportarne l'organizzazione, in corso di eventi particolari quali ad

esempio l'insorgere di conflitti ambientali o il disaccordo in merito a misure di prevenzione da adottare, ma in genere non si rilevano situazioni in cui vi è una pianificazione delle attività che prescinde dalle emergenze. Nel panorama delle Agenzie ambientali ad esempio si oscilla



FOTO: ARCH. REGIONE EMILIA-ROMAGNA

fra modelli organizzativi in cui i vari terminali a contatto con la cittadinanza (punti di *front office*) gestiscono le componenti di base della domanda afferente, demandando al *back office* l'analisi e la programmazione di eventuali risposte più complesse, ad Agenzie che, nell'ambito della loro reportistica, rilevano e analizzano anche le situazioni potenzialmente in grado di generare conflitto, in modo da avere sufficienti informazioni per attivare efficaci processi di comunicazione del/sul rischio, su basi programmate.

La letteratura scientifica offre molti articoli e studi sulle corrette metodologie comunicative nelle più diverse situazioni, mentre mancano proposte di modelli ed evidenze in grado di fornire materiale di studio e ricerca per elaborare specifiche ipotesi e proposte organizzative. In linea di massima si osserva che le difficoltà nel processo comunicativo si riscontrano non tanto in fase di intervento, ma in fase di organizzazione e gestione delle risorse e di pianificazione delle attività. L'adozione di modelli sperimentati, e di cui si conoscono in modo adeguato gli elementi di forza e di debolezza, consentirebbe di standardizzare i processi organizzativi a livello inter-istituzionale, e potrebbe generare una regolamentata collaborazione fra le diverse parti in gioco.

## La formazione del personale delle Agenzie ambientali e dei Servizi di sanità pubblica

Il possesso di adeguate competenze in tema di comunicazione sul rischio è necessario se si vogliono ottenere buoni risultati, anche perché la realtà in cui si è chiamati a operare evidenzia spesso livelli molto disomogenei di competenze relazionali e comunicative del personale, a causa di carenze curriculari, ma anche di una frequente sottovalutazione di questi argomenti nelle dinamiche

## COMUNICAZIONE DEL RISCHIO NELLE AGENZIE AMBIENTALI, L'ORGANIZZAZIONE

Dall'esame delle realtà presenti nelle Aziende sanitarie e nelle Agenzie ambientali emergono in linea teorica almeno tre modelli di organizzazione per lo sviluppo e il mantenimento di attività comunicative sul rischio<sup>5</sup>: **modelli centralizzati, modelli diffusi, modelli misti**.

Nei **modelli centralizzati** l'efficacia è molto alta in rapporto alla gestione dei singoli eventi, ma la mancanza di una cultura diffusa della responsabilità di tutti i membri dell'organizzazione nella creazione di autorevolezza dell'ente, può inficiare la qualità complessiva del lavoro. Nei **modelli diffusi** invece, a fronte di un'elevata capacità di risposta a domande esterne numerose e frequenti, si possono generare difficoltà nella gestione di situazioni complesse. Si tratta di modelli che prevedono l'organizzazione di una rete di operatori fortemente interconnessi, con un livello di conoscenza e competenza minimo, che formulano direttamente le risposte alle esigenze dei soggetti interessati.

Il compito della rete non è solo quello di un'erogazione diretta della risposta secondo le proprie competenze, ma anche dell'ascolto dei bisogni della popolazione. In questi modelli viene enfatizzata l'attenzione delle istituzioni all'ascolto delle parti in causa e viene curato in particolare il feedback con e tra le parti. Una sintesi di questi due modelli è il **modello misto**, in cui l'organizzazione è in grado di rispondere sempre con la massima capacità ed efficacia, attraverso un sistema di relazioni interne in grado di veicolare la massima potenzialità d'azione nei punti sollecitati. In questo caso sono presenti pochi esperti in aree centrali dell'organizzazione e una rete qualificata di sensori, nelle aree periferiche, connessi tra loro da relazioni codificate e da procedure validate e conosciute, e costantemente aggiornati e formati. I modelli misti, che molto rimandano ai sistemi di tipo *Hub and Spoke*<sup>6</sup>, forniscono risposte secondo le competenze dei punti della rete interessati, ma appena le risposte non sono più sufficienti, consentono un rapido intervento degli esperti (così come definiti nel modello centralizzato).

interne alle organizzazioni, spesso orientate a investimenti formativi verso ambiti tecnico-scientifici. Per pianificare adeguatamente i percorsi formativi relativi a questi ambiti tematici occorre una volontà esplicita del *management* aziendale/agenziale che, non solo deve tradursi nell'inserimento di livelli standard di conoscenze e capacità comunicative nella mappa delle competenze di tutto il personale – con maggiore enfasi per quelli impegnati sul fronte del rapporto con la cittadinanza –, ma che deve anche prevedere una costante analisi dei principali problemi per ricercarne le variabili causali o concausali in grado di generare conflitto ambientale o sanitario.

Nel caso dell'inquinamento atmosferico, ad esempio, ogni piano di attività dovrebbe contenere una valutazione dell'impatto delle variabili comunicative nel rapporto con la popolazione, per poter prevedere e progettare percorsi di miglioramento delle competenze, e poter quindi conseguire una migliore *compliance* rispetto ai suggerimenti comportamentali proposti (adesione alle campagne di blocco del traffico, accettazione delle proposte di chiusura al traffico di determinate zone delle città, rispetto delle prescrizioni relative all'accensione delle caldaie domestiche). Le aree di bisogno formativo alle quali dare risposte con i piani annuali della formazione aziendale dovrebbero essere definite adottando lo schema classico

della *progettazione formativa*, che in fase iniziale prevede l'identificazione e analisi dello scarto esistente fra le competenze rilevate e quelle necessarie per poter gestire efficacemente i problemi ambientali e sanitari di pertinenza, e i problemi di natura organizzativa.

Estratto dal contributo *Comunicazione del rischio associato all'esposizione all'inquinamento atmosferico*, a cura di Francesco Saverio Apruzzese<sup>1</sup>, Paolo Pandolfi<sup>2</sup>, Meri Scaringi<sup>1</sup>, Davide Neri<sup>3</sup>, pubblicato in "Qualità dell'ambiente urbano, XII rapporto, Ispra, edizione 2016. Focus inquinamento atmosferico nelle aree urbane ed effetti sulla salute", pagg 280-287. (<sup>1</sup>Arpa Emilia-Romagna, <sup>2</sup>Ausl Bologna, <sup>3</sup>Università di Bologna)

### NOTE

<sup>1</sup> Regione Emilia-Romagna, *Programma triennale di informazione ed educazione alla sostenibilità 2014-2016*, <http://www.regione.emilia-romagna.it/infeas/documenti/normativa>

<sup>2</sup> <http://www.feafurlo.it/emissioni/termovalorizzatore/>

<sup>3</sup> <http://www.rabimola.it/>

<sup>4</sup> <http://gioconda.ifc.cnr.it/>

<sup>5</sup> Non esiste una ricerca specifica per le Agenzie ambientali, ma nell'ambito del Sistema nazionale di protezione ambientale (Snpa) tale consapevolezza appare diffusa e consolidata.

<sup>6</sup> <http://salute.regione.emilia-romagna.it/assistenza-ospedaliera/le-reti-hub-spoke-1>