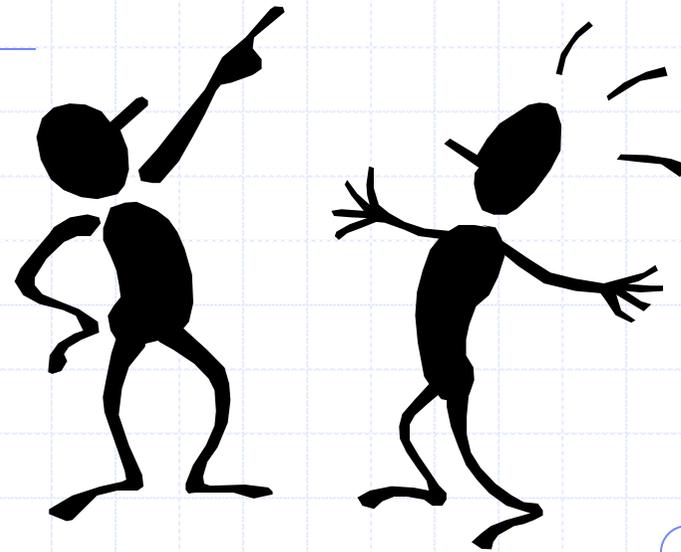


La comunicazione del rischio per la salute, l'ambiente e la sicurezza



Mauro Palazzi

dip. Sanità Pubblica Ausl di Cesena

1976
SEVESO
diossina

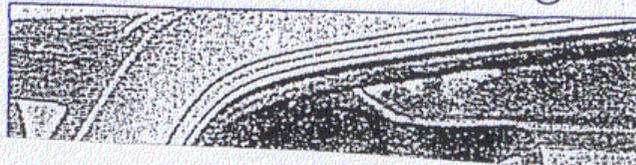


Sogliano A tre mesi dall'installazione i genitori convocano un esperto

Fa paura il traliccio sulla scuola

L'Usl: «Mancano le certezze, ma è meglio non rischiare»

SOGLIANO SUL RUBICONE- «Quel traliccio dovrebbe essere spostato in via precauzionale». L'antenna imputata è quella della Tim, collocata



tutto in soggetti deboli come sono i bambini». Alle parole del responsabile della AUSL Rimini hanno fatto eco quelle di Zamagni Loredana, la moderatrice del dibattito, la quale ha assien

«Elettrosmog, noi siamo le cavie»

di Emanuele Chesi

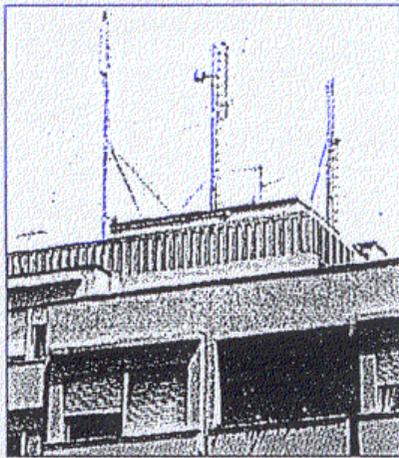
Immaginate di entrare in un bar e chiedere qualcosa di dissetante. Il barista vi allunga una bottiglia e mentre state per bere leggete sull'etichetta: «Sulla base delle attuali ricerche scientifiche non è provato che questa sostanza provochi o favorisca il cancro, comunque le autorità sanitarie consigliano ulteriori studi per delineare un quadro più completo dei possibili rischi per la salute umana». Siete ancora intenzionati a bere?

Questo, più o meno, è quanto avviene col problema dell'elettrosmog, l'inquinamento (e i relativi rischi per la salute) provocati dai campi elettromagnetici. In questo momento l'attenzione maggiore è puntata sui ripetitori dei telefonini (le cosiddette antenne radiobase), ma il problema sussiste da tem-

po anche nei confronti degli elettrodotti e degli altri tipi di ripetitori che emettono comunque radiofrequenze.

Su questi temi il Codacons conduce da tempo una strenua battaglia, soprattutto i m p r o n t a t a all'obiettivo di far sì che i cittadini possano disporre di tutte le informazioni sui possibili rischi per la salute.

«Per le radiofrequenze emesse dai ripetitori dei telefonini — afferma Sandra Morelli, responsabile forlivese del Codacons — non è scientificamente accertato se si tratta di emissioni dannose o meno. In mancanza di certezza



però, sarebbe logico far valere il principio di cautela. Invece, in questo momento, siamo tutti cavie. Per ora gli impianti funzionano sulla testa dei cittadini, tra qualche anno si vedranno gli effetti...».

Nella battaglia per la traspa-

Contestata la mostra sul tema allestita in Provincia: «Evidenzia i dati assicuranti e minimizza i pericoli»

«Studi scientifici mettono in relazione radiofrequenze e tumori». Intanto il Comune blocca i nuovi impianti

renza e l'informazione il Codacons prende allora di mira la mostra sui rischi dei campi elettromagnetici allestita in questi giorni in Provincia. «In questa mostra che dovrebbe essere informativa — afferma Morelli — si sono evidenziati volutamente

gli aspetti rassicuranti. Mentre quelli problematici non sono sottolineati, ma certo hanno meno evidenza». Cinzia Pasi, del Comitato ravennate contro l'elettrosmog, è anche più dura: «Ci sono già ricerche mediche e scientifiche che provano la pericolosità di queste emissioni. Il professor Roger Santini di Lione lo dice

chiaramente sulla rivista medica francese 'Presse medicale'. I nostri enti di controllo però non ne prendono atto. Per questo col Codacons abbiamo intenzione di condurre una ricerca epidemiologica per valutare l'incidenza

di certe malattie tra le persone che risiedono vicino ai ripetitori».

Il Codacons continua a dirsi ben poco rassicurato dall'atteggiamento degli enti di controllo, dall'Arpa al Comune. Dice Sandra Morelli: «Interpretano in modo burocratico e ottuso i limiti delle emissioni fissati dalla legge, quando è ovvio che bisognerebbe tendere a minimizzarli, perchè sono comunque pericolosi. Il Comune di Forlì, poi, fino a poco tempo fa consentiva l'installazione di antenne dappertutto, ora ha bloccato le concessioni. Perché questo atteggiamento schizofrenico?». E Cinzia Pasi aggiunge: «I controllori non sembrano al di sopra delle parti. Ad esempio: un alto dirigente dell'Istituto superiore di sanità è risultato essere un consulente di un'azienda produttrice di telefonini...».

1986 Italia – Vino al Metanolo



1987 GB _
Prima descrizione
della BSE



2003 ASIA SARS



2005 influenza aviaria virus H5N1



obiettivi del corso

- ◆ Migliorare conoscenze su percezione del rischio e criticità della comunicazione
- ◆ Migliorare le competenze per la creazione di messaggi efficaci
- ◆ Essere più consapevoli dei rischi della comunicazione del rischio e delle trappole da evitare

Comunicazione



- ◆ **trasferimento di informazioni da un emittente ad un ricevente utilizzando un codice condiviso attraverso uno o più canali.**
- ◆ *Communicare*: mettere in comune, rendere partecipe, condividere.

Gli assiomi della comunicazione

(Watzlavick e altri 1972)

◆ Non si può non comunicare!

◆ Contenuto e relazione/Verbale e non verbale

(il **non verbale** :

◆ può fornire il 50-70% del contenuto del messaggio,

◆ predomina sul verbale

Come comunicano i servizi di prevenzione?



I servizi di prevenzione

- ◆ Gli operatori sanitari non hanno formazione universitaria sulla comunicazione.
- ◆ Comunicano con le modalità proprie della divulgazione scientifica
- ◆ Usano un linguaggio tecnico e probabilistico
- ◆ Sono poco interessati alla comprensibilità dei concetti

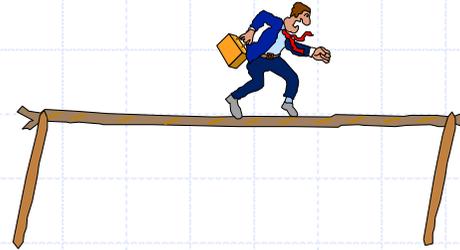
I cittadini dicono che la scienza...

- ◆ combina guai ai quali non sa trovare soluzioni
- ◆ È al servizio dei governi, delle multinazionali non dei cittadini che pagano le tasse.
- ◆ Non vuole rendere conto a nessuno di ciò che fa
- ◆ È un mondo oscuro, fuori controllo, che non si fa capire (o lo fa apposta)

Le incomprensioni sono legate anche al modello comunicativo

- ◆ Dal “deficit model” (il cittadino ha bisogno di aumentare le conoscenze scientifiche) alla “comunicazione a due vie”
- ◆ La comunicazione è apertura, relazione che comprende **ascolto, reciprocità, affidabilità, trasparenza** tra gli attori in gioco.

RISCHIO



Possibilità di conseguenze dannose o negative a seguito di circostanze non sempre prevedibili

(Nuovo Zanichelli, Dizionario della lingua italiana)

***RISCHIO = STIMA DEL
PERICOLO + OUTRAGE***

Pericolo e Rischio

- ◆ Conseguenze certe
(certezza degli effetti)

- ◆ Reale, concreto,
definibile

- ◆ Oggettivo (indipendente
dalla percezione
soggettiva)

- ◆ Conseguenze potenziali
(incertezza degli effetti)

- ◆ Variabile

- ◆ Oggettivo e soggettivo

la comunicazione del rischio è

lo **scambio di informazioni** e di **valutazioni sul rischio** tra gli esperti, le pubbliche amministrazioni, i mass media, i gruppi di interesse ed i cittadini, finalizzato ad **aiutare a prendere** decisioni circa l'accettare, ridurre od evitare il rischio.

W. Leiss 1996

La regola del 3

3 tipi di CdR:

- ◆ **Care Communication**
- ◆ **Consensus C.**
- ◆ **Crisis C.**

3 ambiti:

- ◆ **Comunicazione Ambientale**
- ◆ **C. per la Sicurezza**
- ◆ **C. per la Salute**

("Risk Communication" R.Lundgren A.MacMakin)

Care Communication

- ◆ Es. AIDS, Fumo di Tabacco, Intossicazioni professionali, Incidenti domestici, sul lavoro, stradali.....
- ◆ Spesso il rischio è conosciuto e si sa come affrontarlo

Obiettivo:

cambiare o rinforzare i comportamenti

("Risk Communication" R.Lundgren A.MacMakin 1998)

Consensus Communication

- ◆ Es. Decidere dove costruire la discarica.
(sindrome di NIMBY)
- ◆ Valuazione del rischio diversa tra soggetti con punti di vista e interessi diversi (ricerca di condivisione con partecipazione e negoziazione)

Obiettivo:

ottenere consensi o raggiungere compromessi su questioni controverse

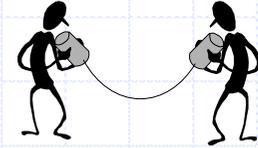
Crisis Communication

- ◆ Es. incidenti industriali, terremoti, epidemia SARS, attacchi terroristici.

Obiettivo

“aiutare il pubblico a incanalare la sua paura verso una appropriata vigilanza, un apprendimento attento, e una preparazione costruttiva” (N. Binkin)

Perché fare la comunicazione del rischio



- ◆ *è uno strumento di prevenzione*
- ◆ *è un bisogno*
- ◆ *è un diritto democratico*
- ◆ *è un determinante di relazioni sociali*

Modello della percezione del rischio

$$P = R$$

Fattori psicologici che influenzano la percezione del rischio

Rischio = stima del pericolo + outrage

***Pericolo** = stima scientifica
(es. 1 caso su 500.0000)*

***Outrage** = offesa che produce una reazione emotiva*

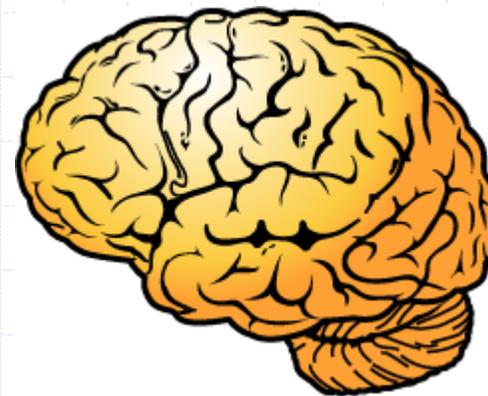
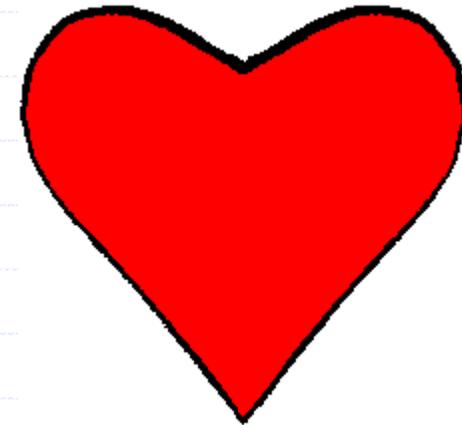
Sistemi di valutazione del rischio

◆ **Emozionale**

◆ **Cognitivo**

1. Analitico

2. Esperienziale



La percezione del rischio è multidimensionale

- ◆ *Si modifica nel tempo,*
- ◆ *Cambia per diversi i soggetti e le tipologie di rischio*
- ◆ *È influenzata dal contesto sociale e dai mass media*

Elementi soggettivi che influenzano la percezione del rischio

- ◆ Conoscenze
- ◆ Valori
- ◆ Credenze
- ◆ Atteggiamenti

Se lo conosci lo eviti

- ◆ La conoscenza del rischio è utile ma non basta...



A proposito di credenze....

“ ciascuno nell'intimo del suo cuore è convinto che lui, proprio lui tra milioni di persone, per un inesplicabile ma fortunato caso, lui non morirà”



(C. Zavattini)

valori

- ◆ Quando c'è la salute c'è tutto?
- ◆ Visione del mondo individualistico gerarchica (meno percezione e più fiducia nella scienza)
- ◆ Visione del mondo egualitaria-solidaristica (più alta percezione e attenzione ai rischi)



Atteggiamenti..

- ◆ Ostilità nei confronti della tecnologia
- ◆ Sfiducia nei confronti di una istituzione
- ◆ Ricerca della adrenalina (sport e condotte a rischio)



La valutazione del rischio

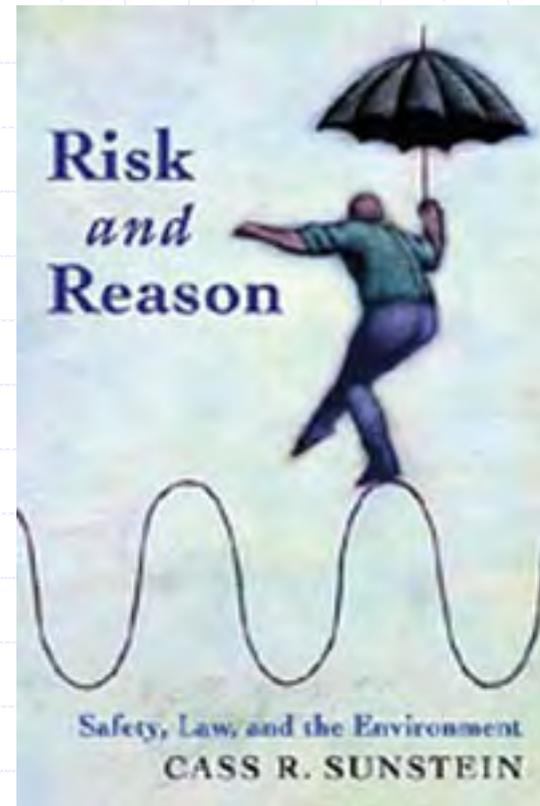
a volte è diversa a seconda del diverso punto di vista



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

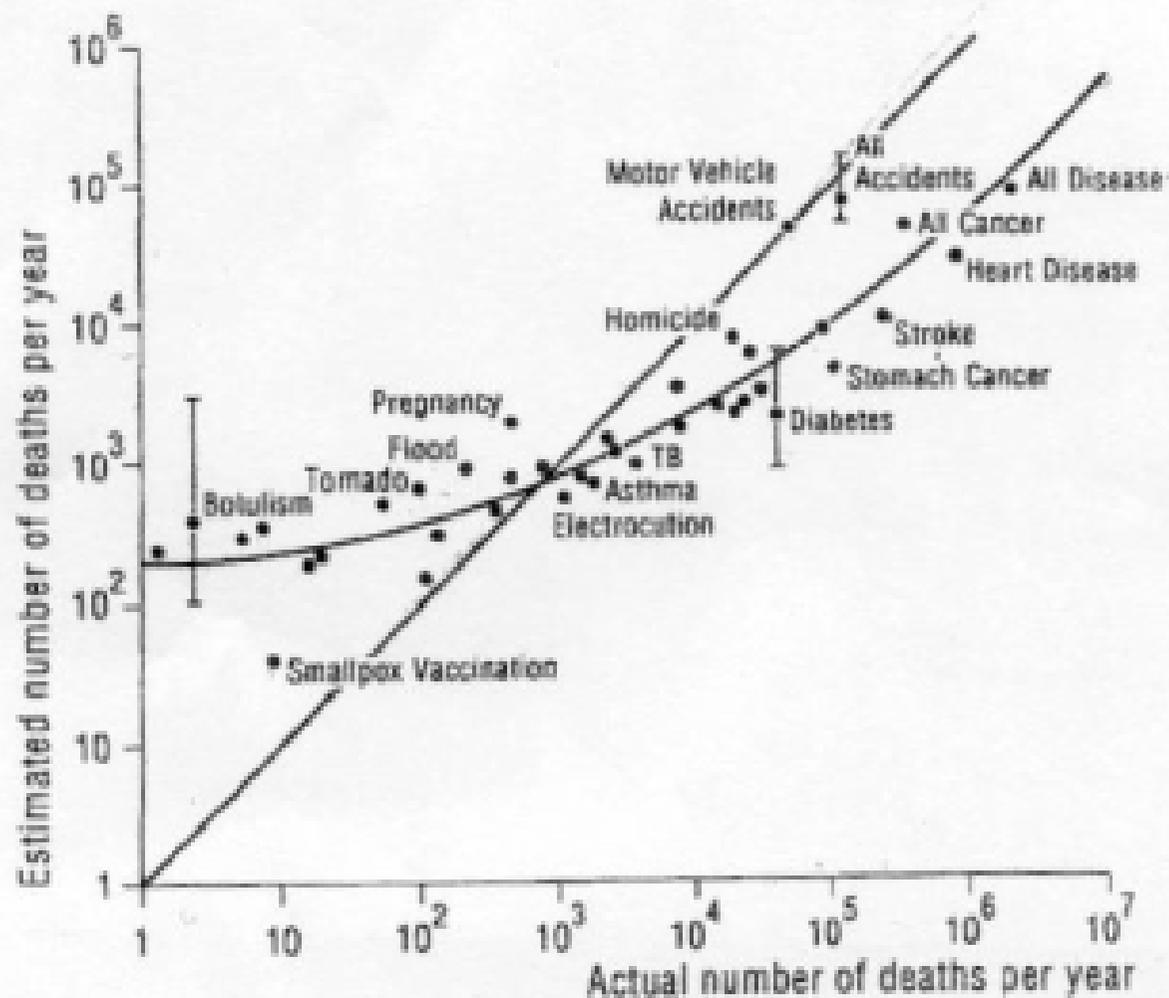
Di Philip C.R. Gray, Richard M. Stern e Peter M. Wiedemann

La percezione
dipende anche
dal **tipo** di rischio



Box 3: Estimated and actual frequency* of deaths from various causes

(Source: Fischhoff *et al*, 1981)



La percezione del rischio: i molti fattori influenti.....

- ◆ **il potenziale catastrofico**
- ◆ **la conoscenza abituale**
- ◆ **la comprensione del fenomeno**
- ◆ **l'incertezza degli esperti**
- ◆ **la controllabilità**
- ◆ **la volontarietà**
- ◆ **gli effetti sui bambini e sulle generazioni future**
- ◆ **l'identità delle vittime**
- ◆ **L'equità**
- ◆ **la fiducia nelle istituzioni**
- ◆ **l'attenzione dei media**

- ◆ I media giocano un ruolo attivo e partecipativo nella selezione, costruzione e definizione di una situazione del rischio.
- ◆ Non sono semplici *messaggeri del pericolo*.

La percezione del rischio è influenzata dai Mass media

CORRIERE DELLA SERA ■ DOMENICA 9 OTTOBRE 2005

Documento riservato della Casa Bianca pubblicato dal «New York Times»

Virus, rapporto segreto Usa: milioni di morti, ospedali in tilt

L'influenza aviaria in Europa: duemila tacchini colpiti in Turchia

DEL NOSTRO CORRISPONDENTE

WASHINGTON — Un rapporto segreto dell'Amministrazione Bush su una possibile epidemia di influenza aviaria tra gli americani, rivelato dal New York Times, e la notizia di duemila tacchini infettati in Turchia, dopo le anatre della Romania, ha lei seminato il panico nella Superpotenza. Il rapporto definisce l'America «impreparata per quello che potrebbe essere il più grave disastro della sua storia», con un milione e 900 mila morti e 8 milioni e mezzo di malati, caos negli ospedali e scontri nelle strade. E la notizia che la malattia ha raggiunto l'Europa tramite gli uccelli migratori, pur senza contaminare esseri umani, ha aumentato il ti-

perito o sono stati uccisi nel delta del Danubio. Quale misura precauzionale il ministro della Sanità Eugen Nicolaeescu ha messo in quarantena otto comunità e inviato nella regione 100 mila vaccini per l'influenza tradizionale, di cui i primi distribuiti a quasi mille persone. La Romania dispone di 500 mila dosi di anti-influenzale classico (importante precauzione in mancanza di un vaccino per l'aviaria) e ne chiederà un milione all'Oms. Il ministro ha precisato però di non sapere per ora quale virus abbia colpito i volatili romeni: «Sarà analizzato in Inghilterra».

Gli esperti a Bush: possibili scontri nelle strade

RAPPORTO — Pubblicato dal New York Times, il

sanitario, gli anziani e i malati. Ultimi, i politici.

I VACCINI — Secondo Michael Osterholm, dell'università del Minnesota, nel migliore dei casi le vittime sarebbero 200 mila e si eviterebbe il bis del 1918. Molto dipenderebbe però dalla reperibilità ed efficacia dei vaccini. «Ce ne vorrebbero 400 milioni di dosi pronte del vaccino specifico», dice Osterholm che considera il rapporto di 381 pagine, intitolato «Piano strategico contro una epidemia influenzale», un documento «molto importante per tutto il mondo». Tra l'altro, il rapporto ipotizza che i vaccini proteggano solo in parte la popolazione («perché i virus spesso mutano») e che l'infezione si diffonda con gran-



Teoria della amplificazione sociale del rischio

(Kasperson e coll. 1988)

- ◆ L'impatto di un incidente non produce danni solo sui diretti interessati, ma le sue conseguenze si estendono in cerchi concentrici fino ad interessate strutture e persone lontane dalla fonte originaria.
(ad es. producono un aumento della percezione del rischio generalizzato, anche per eventi non correlati)

Dopo l'11 settembre la paura di morire per **terremoti e tornado** era aumentata del **30%** negli adolescenti americani.



Percezione del rischio

$$P=R$$

Quello che è percepito come reale
sarà reale nelle sue conseguenze.

*Solo perchè qualcosa
non è reale ai tuoi occhi
non vuol dire che
non lo sia per qualcun'altro*

P=R **quindi...**

◆ **ponetevi in ascolto, cercate di capire la situazione**
(interviste, questionari, focus group....)

modello del "rumore mentale"

A = 20%

Teorie del “rumore mentale” (mental noise)

- ◆ Quando le persone sono preoccupate o turbate hanno difficoltà nella fase di ascolto ed elaborazione dell'informazione



Il “rumore mentale” può ridurre l’abilità a processare la comunicazione fino all’80%

Le Capacità attentive e mnemoniche limitate quindi...

- La credibilità si gioca nei primi 30-90 secondi
- Numero limitato di messaggi (non più di 3)
- Lunghezza limitata di ogni messaggio (es., 10-15 parole)
- Ripetizione del messaggio (es., 2-3 volte)

modello della dominanza
negativa

$$N = 3P$$

Effetto "cornice" (framing effect)

- ◆ *Se ti sottoponi alla mammografia regolarmente, stai facendo il tuo meglio per diagnosticare precocemente il tumore al seno. Questo ti potrebbe salvare la vita.*
- ◆ *Se non ti sottoponi alla mammografia regolarmente, non riuscirai a diagnosticare precocemente il tumore al seno. Questo ti potrebbe costare la vita.*

30% donne 1 anno dopo sono andate a fare la mammografia

50% donne 1 anno dopo sono andate a fare la mammografia

La relazione tra informazioni positive e negative è asimmetrica

- ◆ le informazioni negative ricevono più attenzione, sono ricordate più a lungo e hanno maggior impatto rispetto ai messaggi positivi.
- ◆ Le persone danno più valore alle perdite che ai vantaggi.

$$N = 3P$$

Teoria evolucionistica:

◆ *Le informazioni negative sono quelle che ci permettono di sopravvivere*



Quindi...

- ◆ Ogni messaggio negativo dovrebbe essere controbilanciato da un molti messaggi positivi e orientati a delle soluzioni.
- ◆ 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)

modello della determinazione della fiducia

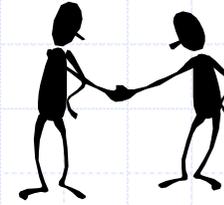
$$S = F + C$$

“La **fiducia** è la chiave della comunicazione del rischio”



R. Smith BMJ 27-9-2003

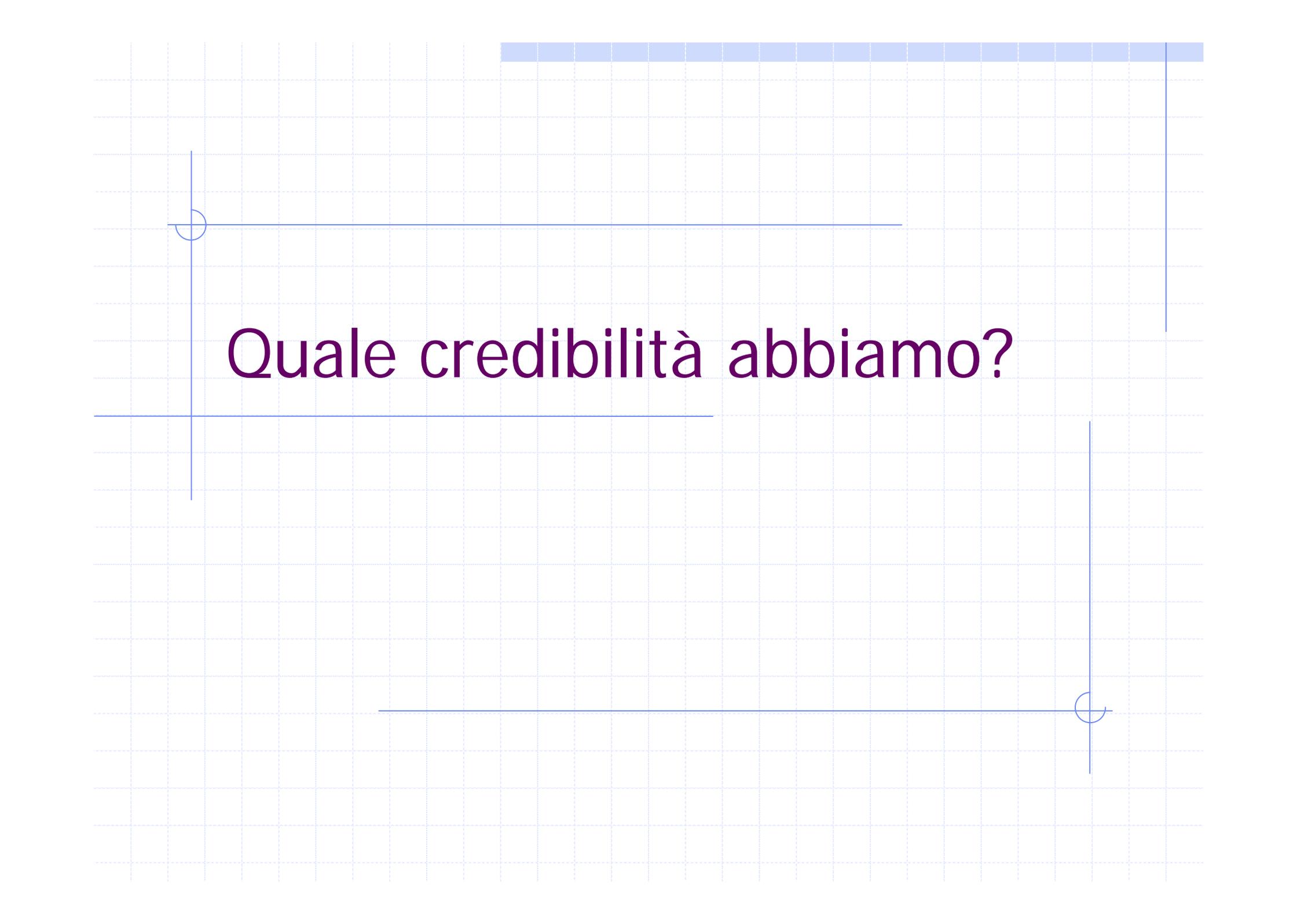
Credibilità e fiducia



- ◆ Fiducia nel messaggio
- ◆ Fiducia nel comunicatore
- ◆ Fiducia e credibilità come risultato della percezione dell'istituzione
- ◆ Fiducia e credibilità come risultato del macro-clima sociale

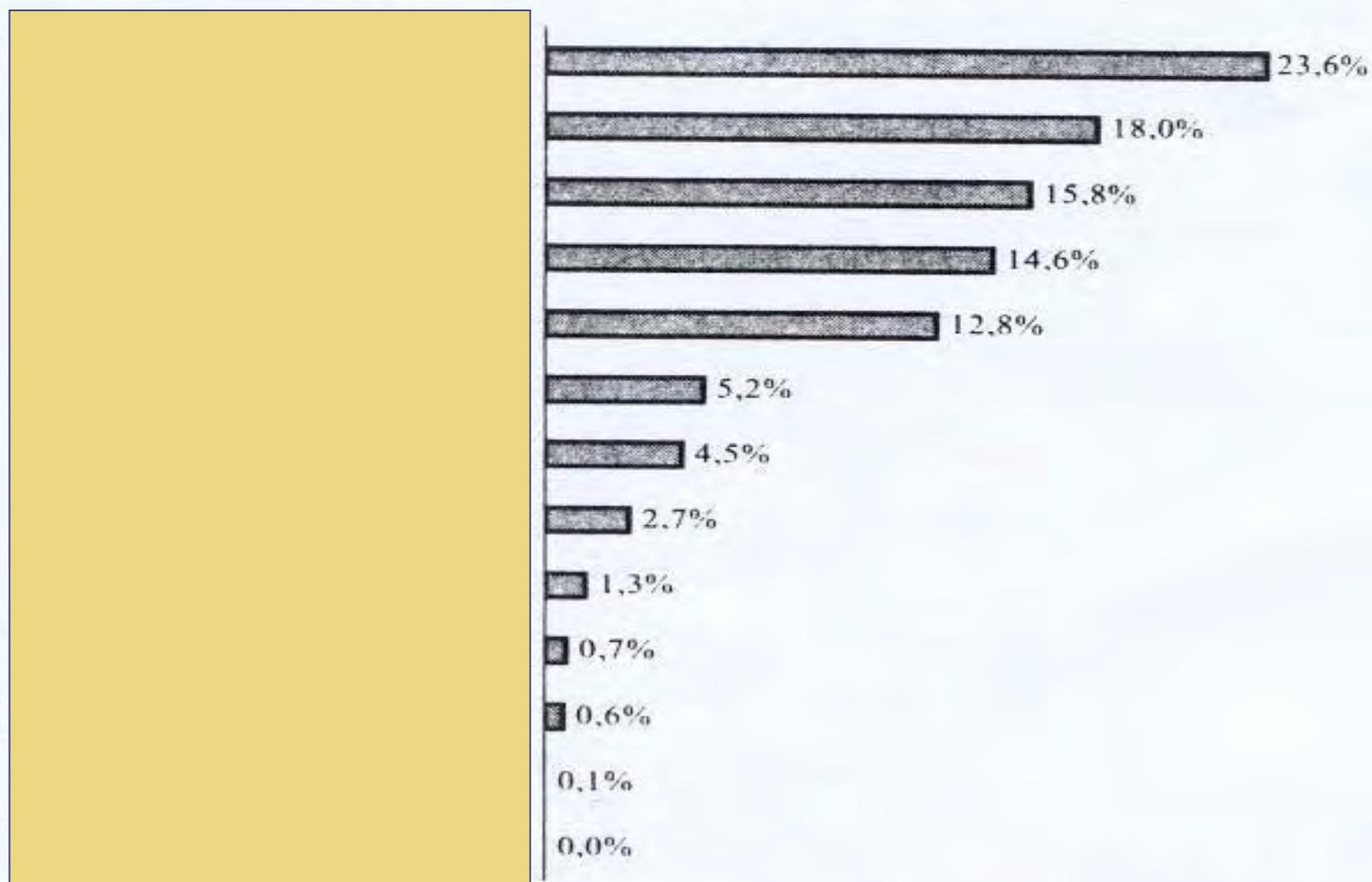
Tab. 3.5.3. Può indicare in quale misura ha fiducia delle seguenti persone o organizzazioni in riferimento alla sicurezza dei prodotti alimentari? (valori %, n=407)

	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla	Non sa/non risponde	Totale
	36,4	48,9	11,1	2,9	0,7	100,0
	24,6	54,1	16,5	3,2	1,7	100,0
	24,3	49,4	20,6	2,9	2,7	100,0
	18,2	53,3	22,4	3,9	2,2	100,0
	17,7	50,4	25,6	5,4	1,0	100,0
	14,0	43,5	26,8	10,3	5,4	100,0
	11,3	74,4	11,5	1,7	1,0	100,0
	11,3	69,3	17,9	0,7	0,7	100,0
	10,6	64,1	21,6	2,0	1,7	100,0
	10,3	41,3	33,9	8,6	5,9	100,0
	5,2	38,8	43,5	11,3	1,2	100,0



Quale credibilità abbiamo?

Fig. 3.5.4. Fra le fonti di informazione che le elencherò, può dirmi quale, secondo il suo parere, dice le cose più vere rispetto alla sicurezza delle cose che mangiamo (due risposte possibili, valori %, n=390)



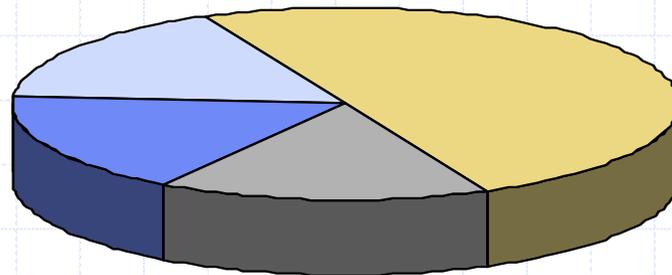
*le percentuali sono calcolate sul totale delle preferenze espresse (n=672)

Dimensioni della fiducia e della credibilità: i 4 fattori determinanti in situazioni di bassa fiducia e/o alta preoccupazione

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

Dimensioni della fiducia e della credibilità

Situazioni di bassa fiducia e/o alta preoccupazione
(Dr. V. Covello, Columbia Univ.)



- **Ascolto/empatia 50%**
- **Competenza/esperienza 15%-20%**
- **Onestà'/chiarezza 15%-20%**
- **Dedizione/impegno 15%-20%**

◆ Le persone hanno bisogno di sentire che le istituzioni **“sentono”** il rischio così come lo sentono loro e **“si preoccupano”** del cittadino così come si preoccupano loro

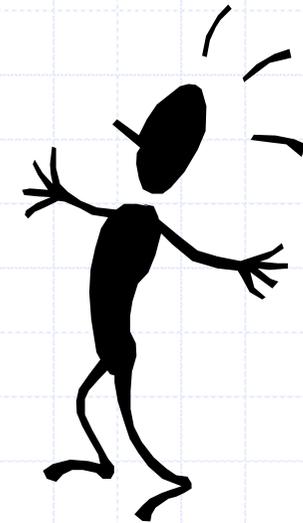
esercitazione

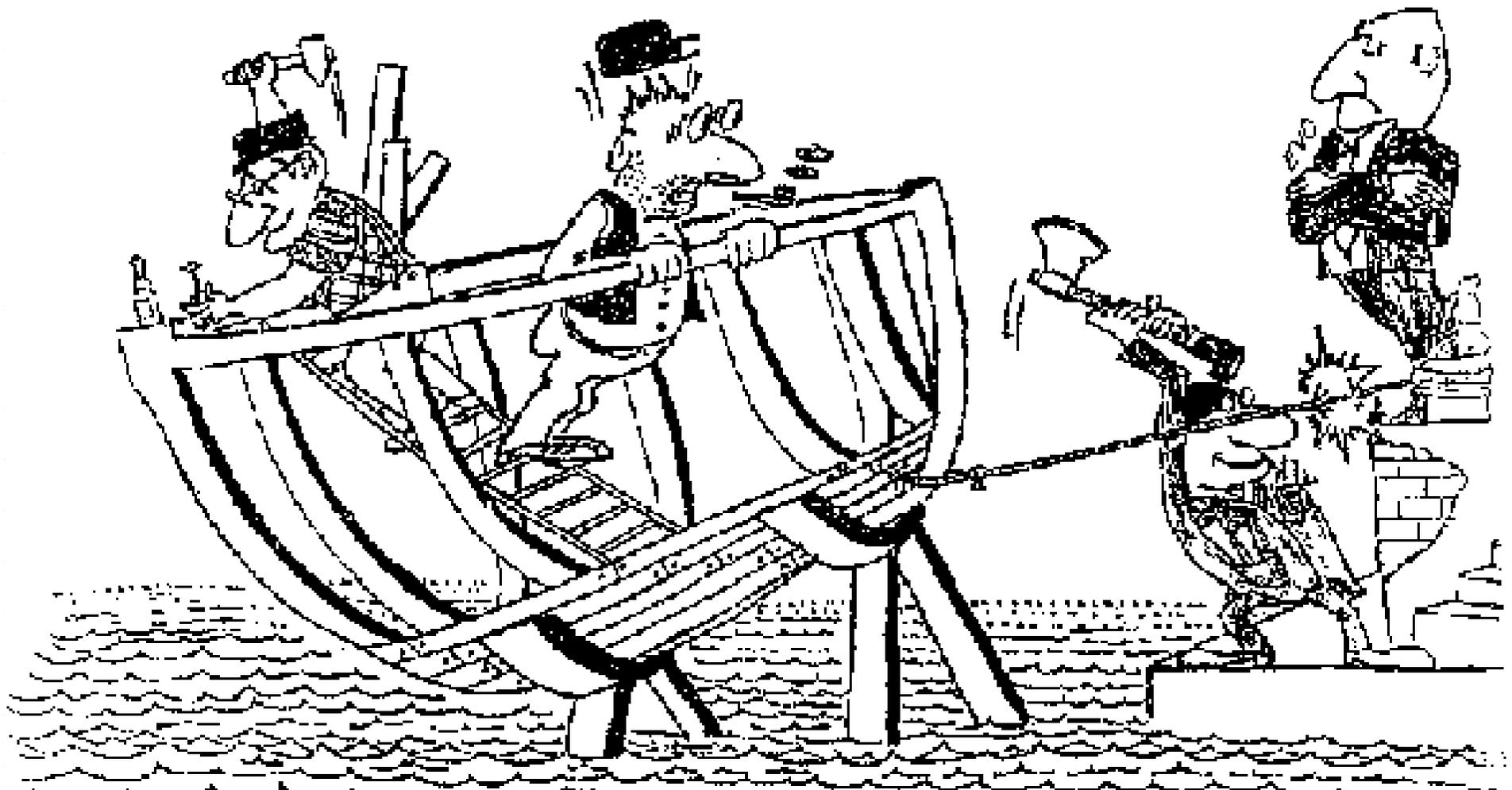


(FROM NBC)

Caratteristiche di una situazione di crisi

- ◆ Elevato livello di incertezza (iniziale) sul rischio.
- ◆ Le cose accadono velocemente, devi lavorare con poco tempo e forti pressioni.
- ◆ Alti livelli di attenzione da parte dei diversi stakeholder (Politici, Media,...)
- ◆ Flusso elevato di informazioni, messaggi e impressioni a volte contraddittorie.
- ◆ Presenza di Tensione, Paura, Ostilità, Scetticismo,





*“Costruire una barca...
e navigarci allo stesso tempo”*

D.L. Heymann

Quindi.... la comunicazione di emergenza va programmata prima.

- ◆ Preparare le strutture organizzative
- ◆ Formazione (role playing)
- ◆ Costruire credibilità
- ◆ Stabilire buone relazioni con i giornalisti
- ◆ Creare partnership con le altre autorità
- ◆ Creare reti con la società civile e stabilire canali comunicativi con il mondo esterno.

quando scoppia la crisi...

- ◆ Non perdere tempo! Dare l'allarme.
- ◆ Annunciare che ci si sta occupando della crisi.
- ◆ Essere aperti alla informazione.
- ◆ Dare qualcosa da fare alle persone



Durante la crisi

- ◆ Individuare **un portavoce** autorevole e credibile

(anche per evitare messaggi confusi e contraddittori)

- ◆ tenere informata la leadership e gli opereratori dell'organizzazione

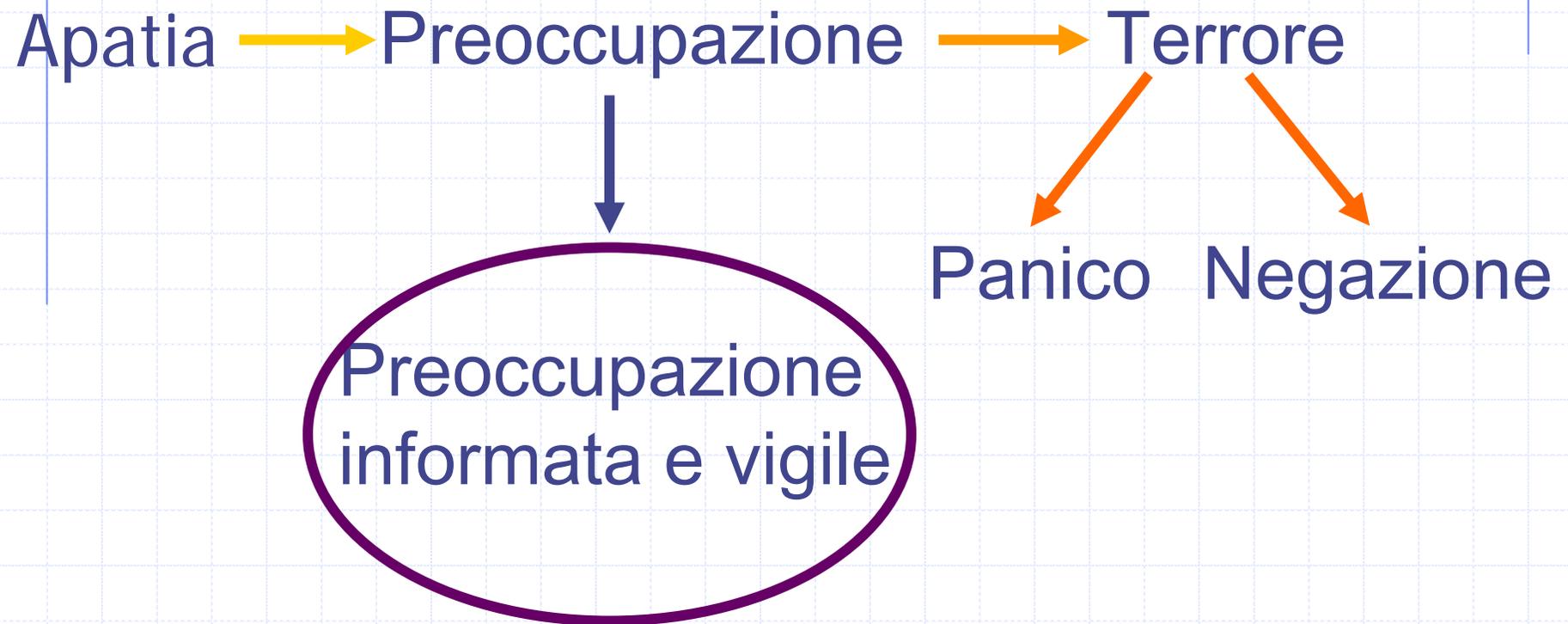


Accettare la paura!



- ◆ La paura durante una crisi è naturale e inevitabile. Riconoscete il **diritto di avere paura**.
- ◆ **Non liquidate o ridicolizzate le paure** della gente e non trattatele come se fossero irrazionali
- ◆ **Evitate di apparire troppo distaccati**, è meglio trasmettere una immagine più umana
- ◆ **Evitate di sovrarassicurare**: è meglio che il rischio percepito si riduca che non cresca.

Livelli di risposta pubblica a una crisi (N. Binkin)



Obiettivo della Crisis communication

“aiutare il pubblico a incanalare la sua paura verso una appropriata vigilanza, un apprendimento attento, e una preparazione costruttiva” (N. Binkin)

Destinatari.....

- ◆ Amministratori
- ◆ Tecnici
- ◆ Cittadini
- ◆ Giornalisti
- ◆

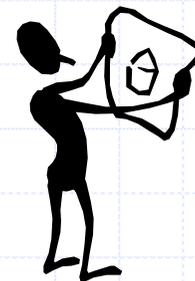


Hanno bisogni informativi e linguaggi diversi

Semplificare i messaggi

“ *Non capisci realmente una cosa fino a quando non sai spiegarla a tua nonna* ”
A. Einstein

- ◆ Attenti al linguaggio tecnico, gergale.
- ◆ Fare esempi concreti e vicini all'esperienza della gente
- ◆ Controllate che chi vi ascolta capisca



- I Messaggi chiave devono essere: chiari ed inequivocabili, comprensivi di tutte le prove e di tutti i fatti
- rispondere a preoccupazioni degli interessati (non alle proprie)
- valutarne l'accettabilità
- preparare documentazione più approfondita e recapito per informazioni
- indicare le incertezze se presenti

incertezza

- ◆ Il nostro sistema cognitivo gestisce male l'incertezza.
- ◆ Se non sappiamo qualcosa cerchiamo di dedurla dalle informazioni che abbiamo; a volte ci "inventiamo" le cose..

Comunicare l'incertezza

- Il pubblico richiede informazioni, anche se incerte
- Altri riempiranno il vuoto se non lo fate voi
- Dichiarare quello che sapete e non sapete

Esempio...

“allo stato attuale delle conoscenze, potrebbe essere x , y , oppure z . Finora x sembra più probabile per le seguenti ragioni. Abbiamo scartato a , b , e c per le seguenti ragioni. Non abbiamo scartato y o z , sebbene riteniamo che x sia l'ipotesi più probabile”

MUCCA PAZZA:
BASTA CON LE FARINE ANIMALI!

DATE RETTA
A VERONESI...

... SOLO ERBA!



alcuni esempi.....

- ◆ In Canada c'è un rischio zero di BSE

- ◆ In Canada non ci sono casi di BSE

- ◆ Attualmente non ci sono casi noti di BSE in Canada e , con le misure di controllo adottate da noi, c'è una piccolissima probabilità che si sviluppino in futuro

- ◆ Benché il legame tra BSE e CJD non è ben stabilito dalla scienza medica, noi stiamo facendo nuove ricerche ed applichiamo un'intensa sorveglianza sulla malattia di CJ

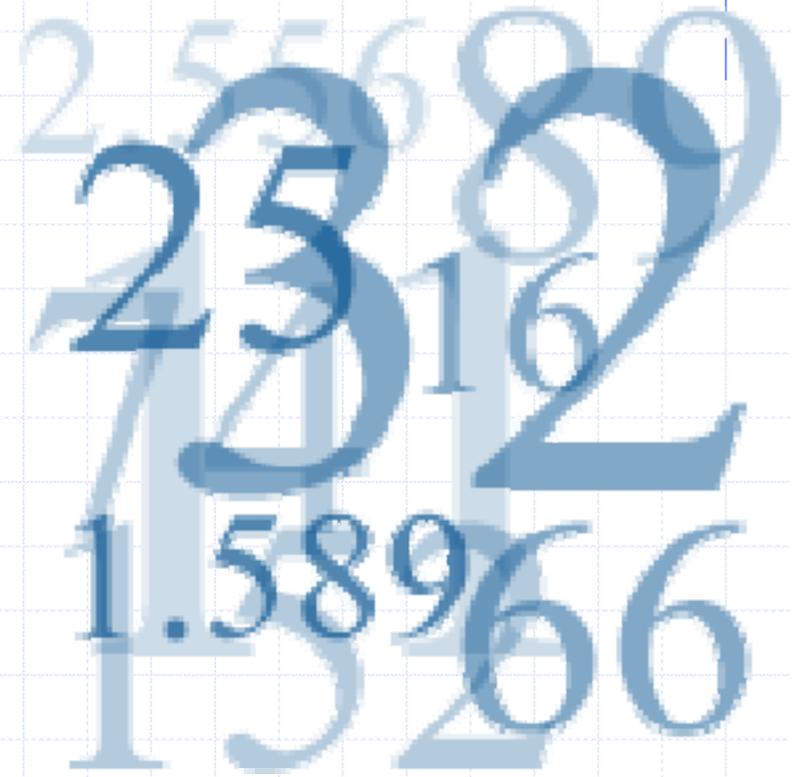
Comunicare l'incertezza

la sincerità è in genere la scelta migliore

- Il pubblico di solito quando è informato reagisce meglio se deve far fronte a una situazione difficile
- Se la gente sente di essere “manipolata”, fuorviata o che le si dicano bugie, è più probabile che risponda con negazione, panico o che ignori le istruzioni
- Dopo che è passata la crisi, è più probabile che puniscano le autorità che non sono state franche con loro (effetto AZNAR)

Comunicare con i numeri

- ◆ I numeri non hanno una loro rilevanza emozionale ma la acquistano dal contesto
- ◆ Sono un concetto astratto
- ◆ Tendono a creare meno immagini

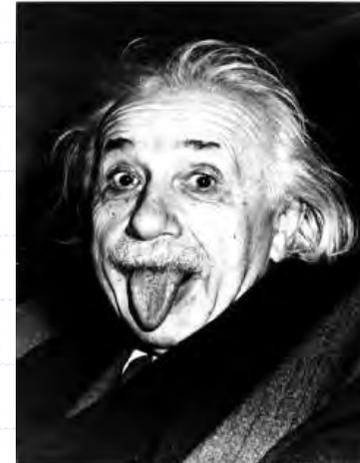


I numeri sono un concetto astratto

- ◆ Quante sono 10.000 persone? e 100.000? e 1 milione?
- ◆ Si possono usare similitudini es.
- ◆ 10.000 sono gli abitanti di un paese
- ◆ 100.000 = due stadi pieni di persone o una piccola città

Comunicare con i numeri

- ◆ Sono poco compresi perché **la gente non è abituata a ragionare in termini di frequenza e probabilità**



Lo stesso livello di **probabilità** può essere percepito più o meno alto

- ◆ *Es. centrale nucleare*
- ◆ *Es. lotteria di capodanno*
- ◆ In caso di eventi con conseguenze molto rilevanti emotivamente si bada di più alla **possibilita'** che accada.
- ◆ Se negativo anche una minima possibilità è sentita come una "certezza".
- ◆ *Es. un test nucleare che ha 1:50 milioni di probabilità di distruggere la vita sulla terra, lo faremmo?*

Vaccinare il bambino?

- ◆ La probabilità di avere di effetti collaterali da vaccino è pari a 1 caso su 1000
- ◆ La probabilità di avere di effetti collaterali da vaccino è pari a 0,1 %

Presentazione del numero e percezione

- ◆ La malattia X uccide 1200 persone ogni 10.000
- ◆ La malattia X uccide il 12% della popolazione

Perché...

- ◆ La descrizione con la **frequenza** (casi) evoca una **immagine** più vivida, più reale ed emotiva, rispetto a quella evocata dalla **%** e dalla **probabilità**.

Presentazione del numero e percezione

- ◆ Attraverso la costruzione della fabbrica chimica X si aumenta da 1:10.000 ad 1,2:10.000 la probabilità che il fiume Y venga inquinato, nel periodo di tempo Z
- ◆ Attraverso la costruzione della fabbrica chimica X si aumenta del 20% la probabilità che il fiume Y venga inquinato, nel periodo di tempo Z

**Dovete affrontare una situazione d'emergenza,
cioè un'epidemia di origine asiatica.**

Se non si interviene, moriranno 600 persone.

Vi sottopongono due possibilità:

Programma A

– verranno salvate 200 persone

Programma B

– probabilità pari a 0.33 che 600 persone vengano salvate

– probabilità pari a 0.66 che non si salvi nessuno





Programma A

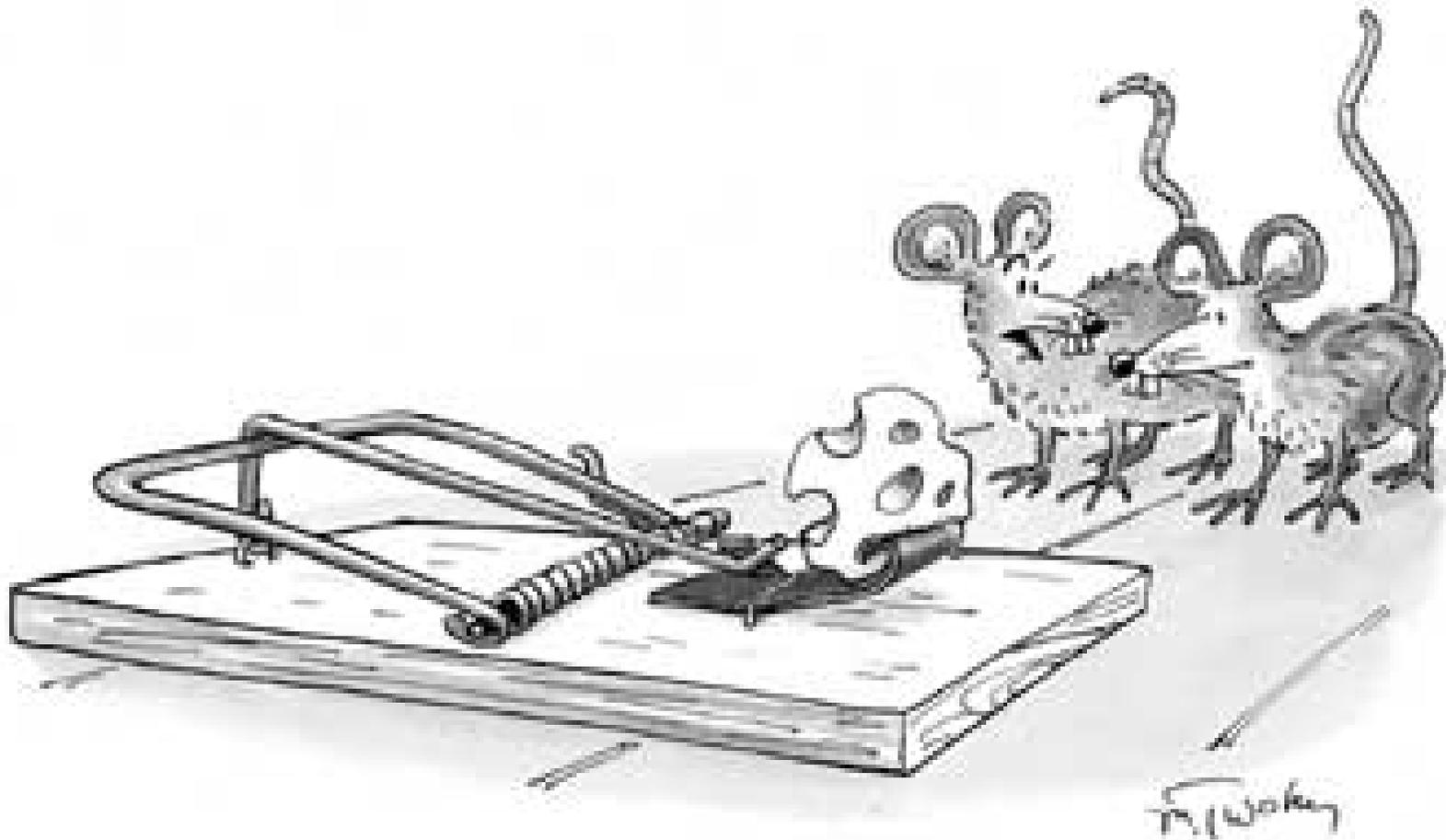
- 400 persone moriranno

Programma B

- probabilità pari a 0.33 che nessuno muoia
- probabilità pari a 0.66 che muoiano 600 persone



Occhio alle trappole....



Il confronto tra rischi

- ❖ Visto che si sovrastima l'evento raro, il confronto può essere utile a trovare un senso di prospettiva, una scala comune può aiutare a contestualizzare il rischio.



Attenzione al confronto tra rischi!

- ◆ Può essere utile dove si può scegliere tra due alternative, **ma non se si tratta solo di accettare, specialmente se non sono confrontabili (volontario/involontario) o (alto outrage/basso outrage)**



Le domande difficili



Risposte alle domande difficili

- ◆ Sii sempre onesto
- ◆ Cerca di essere il più positivo possibile
- ◆ Se non sai qualcosa non aver paura di ammetterlo, ma sii pronto ad informarti
- ◆ Sii pronto a fare ciò che prometti
- ◆ Non usare l'umorismo
- ◆ Ricorda che i fatti sono secondari alle emozioni
- ◆ Non banalizzare le emozioni che stanno dietro al rischio
- ◆ Non essere aggressivo, ne difensivo.

Strumenti e metodi

- ◆ “Mediatori o amplificatori del messaggio” (es. MMG, Insegnanti, Opinion leader..)
- ◆ Materiale informativo
- ◆ Incontri pubblici
- ◆ Stampa
- ◆ Radio TV
- ◆ Linea telefonica
- ◆ Siti web
- ◆ E-mail
- ◆



Il pretest

- ◆ È comprensibile?
- ◆ E' credibile?
- ◆ E' accettabile?



Si usano questionari, interviste singole o di gruppo (focus group...)

Valutazione

*Quali risultati abbiamo
raggiunto?*



Struttura della comunicazione

1. **Comprendere la preoccupazione, costruire empatia**
2. **Chiarire i fatti (chi, che cosa, dove, perchè, come)**
3. **Presentare il messaggio chiave (max 15 parole)**
4. **2 prove a sostegno**
5. **Impegno organizzativo e azioni future**
6. **Informazioni su "a chi, come e quando" rivolgersi per ulteriori informazioni**
7. **Ripetere il messaggio chiave**



D.P.C.M. 16 febbraio 2007
Linee guida per l'informazione alla
popolazione sul rischio industriale.

Publicato nella Gazz. Uff. 5 marzo 2007,
n. 53, S.O.



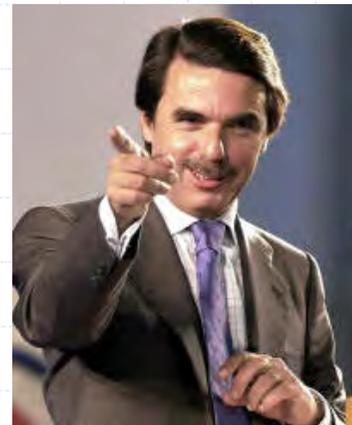
2. SCOPO E UTILITÀ DELL'INFORMAZIONE ALLA POPOLAZIONE SUL RISCHIO INDUSTRIALE

L'obiettivo prioritario di questa tipologia d'informazione è quello di **rendere consapevoli** i cittadini dell'esistenza del rischio industriale e della possibilità di **mitigare le conseguenze** di un incidente rilevante attraverso i comportamenti di autoprotezione e con l'adesione tempestiva alle misure di sicurezza previste dal PEE e dalla Scheda di informazione divulgata dal Comune; ciò contribuisce a facilitare la gestione del territorio in caso di una emergenza.

- ◆ Nel diffondere l'informazione è opportuno, al tempo stesso:
- ◆ - **non dare messaggi allarmanti,**
- ◆ - **non sottovalutare i pericoli per la popolazione.**
- ◆ A tale proposito è opportuno far comprendere ai cittadini che la gestione della sicurezza si sviluppa a vari livelli da parte di differenti soggetti pubblici e privati coordinati fra loro e che ogni singolo cittadino **può agire a propria protezione** adottando i comportamenti raccomandati.
- ◆ L'essenza del messaggio da comunicare è data da due concetti fondamentali: **il rischio può essere gestito e gli effetti possono essere mitigati con una serie di procedure e di azioni attivate a vari livelli di responsabilità.**

conclusioni

- ◆ Massima apertura
- ◆ Minimo ritardo
- ◆ Mai bugie



E ricorda le formule magiche!

$$\blacklozenge P=R$$

$$\blacklozenge A=20\%$$

$$\blacklozenge N=3P$$

$$\blacklozenge S=F+C$$

$$\blacklozenge C=A$$



La Comunicazione è una Abilità

Dato che è impossibile non comunicare....

Impariamo a farlo bene!



Per saperne di più.....

- ◆ **“la comunicazione dei rischi ambientali e per la salute” a cura di P. Bevitori- Franco Angeli Editore 2005**
- ◆ “La comunicazione dei rischi ambientali e per la salute in Europa” a cura di Gray e altri - Franco Angeli Editore
- ◆ “Risk Communication: a handbook for Communicating environmental, safety and health risks” a cura di R. Lundgren e A. McMakin - Battelle Press
- ◆ Nel teatro di Sagredo: la comunicazione sul rischio per la salute di M. Biocca – Ed. Centro Scientifico Editore
- ◆ Covello V and P Sandman “Risk communication: Evolution and revolution. In: Wolbarst A (ed) Solutions to an an environment in peril. Baltimore MD, John Hopkins University Press (2001): 164-178;
<http://www.phli.org/riskcommunication/article.htm>
 - Anthrax, bioterrorism, and risk communication: guidelines for action (www.psandman.com/col/part1/htm)
- ◆ Covello V et al. Risk Communication, the West Nile Virus Epidemic, and Bioterrorism: Responding to the Communication Challenges Posed by the Intentional or Unintentional Release of a Pathogen in an Urban Setting;
<http://www.centerforriskcommunication.com/pubs/crc-p1.pdf>
- ◆ L.Savadori R.Rumiati “ Nuovi Rischi,Vecchie Paure” Il Mulino.2005

Mauro Palazzi mpalazzi@ausl-cesena.emr.it