

# COMUNICAZIONE, CONDIVISIONE, COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI

LA COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI RISCHIO PER LA SALUTE HA VISTO UNA FORTE EVOLUZIONE, ANCHE GRAZIE ALLE ESPERIENZE DI CITIZEN SCIENCE E ALLO SVILUPPO DEI SOCIAL NETWORK. LA COMUNICAZIONE OGGI NON PUÒ ESSERE UN PROCESSO UNIVOCO E UNIDIREZIONALE, SONO CENTRALI LA CONDIVISIONE E IL CONFRONTO.

**M**ettiamo il caso (teorico, ma rappresentativo di diverse situazioni verificatesi nel nostro paese) che in un impianto di raffinazione del petrolio si verifichi un'esplosione seguita da un grande incendio. La nube nera che si sprigiona ristagna per ore sopra i paesi circostanti, coprendo di fuliggine strade, cortili e davanzali. Le autorità cittadine invitano la popolazione a restare in casa con le finestre chiuse. I cittadini sono spaventati, alcuni di loro decidono di lasciare il paese, mentre quelli che restano accusano mal di testa, irritazioni agli occhi, difficoltà a respirare. Nel giro di qualche ora arrivano i tecnici e dichiarano che i livelli degli inquinanti sono "al di sotto dei limiti" e quindi non c'è nulla di cui preoccuparsi. Posizione ribadita nelle settimane successive. Caso chiuso. Nessun controllo medico, nessun consiglio particolare alla popolazione, se non quello di evitare di consumare i prodotti degli orti "per precauzione". Risultato: la popolazione è scettica, non crede alle rassicurazioni, perde fiducia in chi la governa. Si prenda ora l'inquinamento dell'aria che ammorba le città italiane. Mentre l'Europa minaccia sanzioni per l'eccessiva concentrazione di biossido d'azoto e gli studi che imputano alle pessime condizioni dell'aria respirata decine di migliaia di morti premature vengono sfornati a ripetizione da agenzie italiane e internazionali – tra gli ultimi, quello dell'Agenzia europea per l'ambiente, che calcola in 91.000 l'anno i decessi prematuri in Italia – che cosa si fa? Oltre a invocare, come antichi pellerossa, la pioggia per "pulire l'aria", i sindaci – primi responsabili della salute dei propri cittadini – limitano il traffico nelle città per qualche giorno. Ecco due esempi di come non rapportarsi alla cittadinanza in situazioni di rischio per la salute. Ad accomunarli è il deficit di comunicazione – parziale nel primo caso, del tutto assente nel secondo – che spiana la strada al diffondersi dello

scontento e di una sfiducia generalizzata nei confronti delle istituzioni pubbliche. Invece, in contesti in cui la salute di una comunità è minacciata occorre sempre aprire un canale di comunicazione, e mai sottovalutare la richiesta/bisogno di informazione proveniente dai cittadini. Perché non comunicare di fatto equivale a farlo male. Significa far passare un messaggio di disinteresse nei confronti della popolazione. Quindi, occorre innanzitutto comunicare. E comunicare bene.

## Comunicare

Decenni fa la scelta di non attivare una via di comunicazione con la popolazione poteva bloccare la diffusione delle informazioni, ma oggi non è più così. Perché nel frattempo il mondo è cambiato. E se già nel 1998 la Convenzione di Aarhus affermava che "i cittadini devono avere accesso alle informazioni, essere ammessi a partecipare ai processi decisionali e avere accesso alla giustizia in materia ambientale", oggi il diritto all'informazione è riconosciuto in tutti gli ambiti, non solo quello ambientale. Si pensi al diffondersi della filosofia e della pratica degli *open data* (dati aperti), secondo cui alcune tipologie di dati debbono essere liberamente accessibili a tutti ([www.dati.gov.it](http://www.dati.gov.it) è il sito *ad hoc* del governo) o alla recente approvazione del *Freedom of information act* (Foia) che ha sancito il diritto di qualunque cittadino ad accedere ai documenti delle pubbliche amministrazioni (vale la pena notare che un sondaggio realizzato qualche tempo ha rivelato che i dati aperti sull'inquinamento sono tra quelli che più interessano i cittadini). Ma non solo. Non rispondere alle richieste che vengono dal basso in un momento in cui si stanno diffondendo (soprattutto all'estero, ma anche in Italia) esperienze di *citizen science* ("scienza



1

dei cittadini" o "ricerca partecipata") e i *social network* non solo fanno da cassa di risonanza delle richieste e del malcontento, ma anche della capacità di organizzarsi autonomamente dei singoli, sarebbe una scelta perdente e, alla fine, un boomerang. È illuminante a questo proposito l'esperienza toscana.

## Le centraline dei cittadini

A Firenze, sull'onda del processo intentato qualche anno fa in cui sindaci e amministratori del capoluogo toscano e di alcuni Comuni circostanti erano accusati di non avere messo in atto misure sufficienti per proteggere la salute dei propri cittadini dagli effetti dell'inquinamento atmosferico, un gruppo di cittadini (laici e scienziati) ha deciso di autofinanziarsi per collocare una centralina di rilevamento del  $PM_{2,5}$  nel

1 La centralina di rilevamento del  $PM_{2,5}$  installata da cittadini privati a Firenze.

giardino di uno di loro, nel centro storico, e di pubblicare in continuo i dati così ottenuti su un sito aperto a tutti ([www.pm2.5firenze.it](http://www.pm2.5firenze.it)). Sia il posizionamento della centralina (adeguato per rilevare l'esposizione media), sia la validazione dei dati rilevati sono garantiti da tecnici esperti. Centralina e sito sono attivi dal dicembre 2012 e da allora integrano i dati rilevati dalla rete Arpat.

Nell'estate 2016 il comitato Mamme No Inceneritore, nato da un gruppo di mamme preoccupate dagli effetti dell'installazione di un nuovo inceneritore a Sesto Fiorentino e concece che nella battaglia che stanno portando avanti contro questo progetto è fondamentale disporre di dati robusti sulla qualità dell'aria – in particolare di fronte allo smantellamento, nel 2010, delle 4 centraline della Piana fiorentina – ha fatto un passo in avanti: non solo ha lanciato una campagna per dotare la Piana di centraline fisse, ma addirittura ha deciso di costruirselo da sé, appoggiandosi sempre a tecnici esperti per quanto concerne la validazione dei dati (<http://www.mammenoinceneritore.org>). Che cosa dimostrano queste esperienze?

- che i cittadini possono agire autonomamente, organizzandosi in rete, autofinanziandosi e producendo dati non solo validati scientificamente, ma anche fruibili da tutti;
- che è possibile una collaborazione tra cittadinanza e istituzioni pubbliche.

## Come comunicare

Per stabilire un canale di comunicazione efficiente con le popolazioni, offrire conoscenza scientifica non basta. Già nel 1987 lo statunitense Peter Sandman<sup>1</sup> proponeva una semplice equazione per sintetizzare le componenti coinvolte nei processi di comunicazione del rischio ai cittadini:

$$R=H+O$$

In altre parole, il rischio percepito dai cittadini (R) non equivale al rischio misurato dagli scienziati (H, *hazard*): in più c'è una componente psicologica, il senso di ingiustizia patita o, in genere, la presenza di elementi, psicologici e culturali, che rendono critica l'accettazione del rischio (O, *outrage*). Ecco perché non bastano gli esperti per comunicare correttamente il rischio. E perché per confrontarsi con il senso di *outrage* è necessario innanzitutto analizzare gli elementi



che lo compongono (sospetti di insabbiamento, di doppie verità, di conflitti di interesse) e su questa base instaurare la comunicazione con una chiara disposizione alla coerenza, alla trasparenza e, soprattutto, con una propensione all'ascolto; con un tempismo che, oltre a privilegiare la tempestività, assicuri la continuità dell'informazione; con una modalità improntata alla comprensibilità dei dati tecnici e al loro uso misurato, essenziale.

In situazioni di emergenza è bene anche seguire il consiglio dei Cdc di Atlanta<sup>2</sup> (*"don't dismiss outrage"*) e, quando i cittadini sono spaventati e preoccupati, non fingere che non lo siano (è la cosa peggiore da fare) e, soprattutto, non dir loro che non devono esserlo (la seconda cosa peggiore da fare). E soprattutto, occorre tenere presente che la comunicazione è un processo di negoziazione, in cui vanno bilanciati e integrati le competenze tecniche, le norme e i valori della comunità. E che quasi mai, nella realtà, la comunicazione si può limitare alla semplice stima (e relativa informazione) del rischio fattuale da parte di esperti, perché il conflitto è già spesso all'interno del mondo degli esperti ed è ulteriormente complicato dall'entrata in gioco dei valori del pubblico.

Inoltre, ciò che si tratta di decidere, nella realtà, non è mai solo la minimizzazione di un rischio, ma anche la scelta fra le possibili conseguenze di tale minimizzazione (sull'occupazione, sui consumi ecc). Perciò bisogna sempre tenere presente sia le serie di conoscenze che danno conto della dimensione

quantitativa e storica di quel rischio, sia quelle aneddotiche, così da tenere in considerazione le specifiche "idiosincrasie collettive" sul problema, rilevanti per quella comunità.

## Condivisione

La comunicazione del rischio è senza dubbio un terreno difficile e accidentato. È chiaro comunque che c'è un unico modo di farla: attraverso la condivisione e il coinvolgimento delle popolazioni. Ancor più oggi, con l'entrata in scena della "scienza dei cittadini" che dimostra come soggetti "laici" siano in grado di produrre dati e analizzarli in proprio (grazie anche al rapido sviluppo delle tecnologie) e, in taluni casi, addirittura di vederla pubblicata su riviste *peer-reviewed*. Questo è quanto si sta sviluppando. Quindi, la comunicazione del rischio nel terzo millennio non può prescindere dalla presa d'atto che non si può trattare di un processo univoco che chiama in causa la sola comunità scientifica, ma deve andare verso la pari produzione di conoscenza e il confronto tra scienziati e cittadini.

### Cinzia Tromba

Giornalista scientifica (Inferenze)

#### NOTE

<sup>1</sup> *The Peter Sandman Risk Communication*, website: [www.psandman.com](http://www.psandman.com)

<sup>2</sup> *Crisis and emergency risk communication*, 2012 edition, [https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc\\_2012edition.pdf](https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc_2012edition.pdf)