



ARPAT
 Agenzia regionale
 per la protezione ambientale
 della Toscana



Cerca nel sito Cerca

solo nella sezione corrente

Agenzia	Temi Ambientali	Attività	Documentazione	Notizie	Dati e Mappe	URP
---------	-----------------	----------	----------------	---------	--------------	-----

Sei in: [Home](#) → [Notizie](#) → [ARPATnews](#) → [2017](#) → [005-17](#) → Comunicare efficacemente per costruire una conoscenza partecipata



Lunedì 09 gennaio 2017

Comunicare efficacemente per costruire una conoscenza partecipata

[f Share](#)
[Tweet](#)
[StumbleUpon](#)

Intervista a Nico Pitrelli, Condirettore del Master in Comunicazione della Scienza "Franco Prattico" della Sissa (Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati) di Trieste

Abbiamo rivolto qualche domanda a Nico Pitrelli, esperto in produzione, ricerca e formazione in comunicazione della scienza, nell'ambito dell'**attività di ascolto e confronto sulle tematiche relative a comunicazione, informazione ambientale e processi partecipativi**.



Negli ultimi anni i suoi interessi di ricerca si sono concentrati su Didattica e formazione in comunicazione della scienza, Scienza e media e Ruolo dei non-esperti nella produzione di conoscenza.

È condirettore del Master in Comunicazione della Scienza "Franco Prattico" della Sissa (Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati) di Trieste e responsabile organizzativo del gruppo di ricerca Ics (Innovazioni nella Comunicazione della Scienza) nella stessa istituzione.

Ha collaborato con vari quotidiani, settimanali e mensili nazionali e altri periodici su temi legati al rapporto tra scienza e società.

Come esperto di comunicazione, ed anche come cittadino, cosa si aspetta dall'attività di comunicazione e informazione di un'agenzia ambientale?

Penso che un'agenzia ambientale debba fare tutti gli sforzi possibili per avere le caratteristiche di un istituto esperto e credibile. Per questo, ad esempio in situazioni di emergenza ambientale deve diffondere informazioni tempestive, accurate e attendibili.

Il concetto di attendibilità coinvolge non solo la fonte delle informazioni (in questo caso un'agenzia ambientale), ma anche il modo in cui le persone a cui ci si rivolge considerano la fonte stessa.

Oggi siamo in un'epoca in cui i sistemi esperti sono messi in discussione perché l'opinione pubblica non si fida. Questo avviene per varie ragioni, una di esse è costituita dalla densità d'informazioni con cui si ha a che fare. La quantità e complessità di queste informazioni è tale da richiedere strumenti di analisi e trattamento più sofisticati, con una componente tecnico-scientifica sempre più specialistica.

Al contempo i cittadini non accettano decisioni "a scatola chiusa" che riguardano la loro vita. Si fidano di meno e vogliono capire, prendere parte alle decisioni che li riguardano. Se il contesto che viene loro presentato è troppo complicato, si può far strada una strategia di sopravvivenza verso la complessità che in alcuni casi porta a un suo rifiuto.

Le istituzioni cosa possono fare, in un quadro di questo genere?

Devono lavorare per tornare ad essere riconosciute come affidabili. Per farlo devono fornire costantemente dati, costruiti e presentati in modo trasparente, con modalità il più possibile partecipate e coinvolgenti.

Da una parte si deve garantire la qualità dei dati, dall'altra si deve perseguire una strategia per integrare i dati raccolti dai cittadini con quelli raccolti dagli esperti.

Questo processo di costruzione partecipata della conoscenza necessita di contesti comunicativi dove il ruolo di ciascuno sia chiaro e condiviso.

È una strada difficile, ma è l'unica percorribile, altrimenti i cittadini si rivolgono ad altri soggetti, non alle istituzioni e quindi assumono comportamenti conflittuali.

Le istituzioni dovrebbero evitare di arroccarsi nella propria "expertise" considerando gli altri, i cittadini, con fastidio, talvolta anche comprensibile. Conosco tanti tecnici onesti, corretti, che lavorano da tanto tempo e possiedono professionalità elevate, che non riescono a porsi in un modo dialogico con i cittadini.

Senza capacità di ascolto, disponibilità al confronto e all'incontro, il rischio è però che gli istituti che si fondano sulla conoscenza tecnico-scientifica vengano percepiti come un "avversario" dei cittadini e non come una risorsa preziosa da utilizzare.

Mi sembra che il tema affrontato abbia risvolti ben più ampi del caso delle agenzie ambientali.

È vero, costituisce in realtà parte di un tema molto più ampio, quello della crisi della democrazia nelle nostre società. Chi decide e come si decide non può essere ovviamente una questione solamente appannaggio di élite politiche o tecniche, anche se le materie di cui si discute sono intrinse di forti componenti scientifiche spesso di difficile comprensione e di difficile accesso.

Io credo che si debba uscire da un equivoco con cui spesso si racconta il rapporto tra scienza e società: c'è una tendenza diffusa a presentare le innovazioni che arrivano dal mondo della ricerca come a questioni tecniche con implicazioni sociali, a cui la società è chiamata a reagire, accettandone, contrastandone o limitandone la diffusione.

Forse si dovrebbe vedere alle discussioni ad esempio sulle cellule staminali, sugli Ogm, sul nucleare, ecc. come questioni sociali che attingono alla conoscenza scientifica e tecnologica. Se vediamo tali discussioni come un conflitto, in cui sul piatto della bilancia si misurano conoscenza degli esperti e ignoranza dei pubblici dei non addetti ai lavori, è molto difficile realizzare un equilibrio tra expertise e democrazia. Si rischia di polarizzare il dibattito tra posizioni tecnocratiche e decisioniste, che limitano lo spazio della discussione, e forme di populismo spesso antiscientifico.

Se l'incontro fra scienza e società viene letto viceversa come una porta d'accesso, una finestra privilegiata per comprendere il cambiamento sociale, allora si può scoprire un mondo molto ricco di idee e di possibilità di trasformazione sia per la scienza, sia per la società.

In questo senso, va colto l'invito da parte di molti analisti nei confronti delle istituzioni perché mettano in pratica processi decisionali in cui la partecipazione dei cittadini sia una componente ineludibile.

Ma le conoscenze tecnico-scientifiche non sono un fatto oggettivo?

Anche la scienza dovrebbe cercare di accogliere pratiche che vanno incontro al bisogno di partecipazione.

Il presupposto di base secondo cui gli esperti non sbagliano mai, non sono mai soggetti a pressioni, è ormai ampiamente negato. Proprio i tecnici e gli scienziati devono accettare la sfida della partecipazione, ampliando le proprie competenze culturali e relazionali, integrando quelle tecnico-scientifiche che, da sole, non sono più sufficienti ad affrontare la società che cambia.

Alla scienza, come sostengono diversi sociologi, non basta più essere solo credibile, produrre cioè conoscenza certificata. La scienza deve essere anche "socialmente robusta", deve cioè continuare a svolgere il suo ruolo fondamentale in un contesto trasparente e partecipativo.

È più difficile, ma non è detto che anche sul piano della qualità della conoscenza, oltretutto su quello della qualità della democrazia, questo non costituisca un progresso.

Quante opinioni si formano in internet, e questo quanto incide nei fenomeni sociali di cui stiamo parlando?

Va detto che molte ricerche indicano come in realtà in internet si tendono a formare gruppi in cui i singoli confermano quello che pensavano prima, in altre parole si tende in prevalenza a condividere informazioni, opinioni, punti di vista con coloro che la pensano nello stesso modo.

Questo è un fenomeno che in larga misura accade a tutti noi: quando riceviamo un'informazione tendiamo a ricollocarla nel sistema di valori e conoscenze preesistente, cioè la inseriamo una struttura di significato che è la risultante della nostra vita sino a quel momento.

Usiamo le nostre mappe cognitive per orientarci nella complessità.

Peraltro queste tendenze di aggregazione in gruppi che condividono le proprie "credenze", anche quando sono palesemente infondate (es. il caso dei vaccini), portano alla formazione di minoranze attive e rumorose.

Come vanno affrontate?

Il disconoscerle, il rifiutarle favorisce la polarizzazione e radicalizzazione delle posizioni. Una strategia questa che è sempre perdente. Non perché muovendosi in modo diverso si "convincono" le minoranze radicalizzate, ma perché la polarizzazione rischia di alienare le persone che vorrebbero capire di più, si rischia di limitare l'espressione di fare domande legittime, da parte di chi vuole approfondire la questione in discussione, di capirla meglio.

E soprattutto si rischia che i cittadini che non si sentono ascoltati dagli esperti si rivolgano ad altri che non si curano molto dei fatti, dei dati e della conoscenza, ma che nascondono i propri interessi dietro ad esempio questioni legate alla libertà di cura o di espressione.

Non bisogna mai poi trascurare il fatto che coloro che esitano di più, che cercano di capire meglio, che fanno domande, che indagano, sono quelli che spesso hanno titoli di studio più elevati, una formazione maggiore. Al contrario, i meno alfabetizzati tendono più facilmente ad accettare la posizione dell'autorità.

D'altra parte, ad esempio, molti comitati dei cittadini non fanno a meno della conoscenza scientifica, cercano di capire, coinvolgono esperti scientifici di cui pensano potersi fidare.

In sintesi, la scienza deve imparare sempre di più a giocare con le carte della democrazia mischiate a quelle dell'expertise e della comunicazione.

E la comunicazione che ruolo ha in tutto questo?

Occorre un cambiamento strutturale e culturale, che passa per un riconoscimento del ruolo fondamentale della comunicazione che deve entrare nelle pratiche quotidiane dell'istituzione, con strutture che incrementino sensibilmente la capacità di risposta. Occorre quindi investire in risorse, personale, professionalità (esperti di comunicazione, di analisti del contesto sociale, ecc.).

Occorre fare un investimento importante nelle competenze culturali e relazionali per determinare una crescita della comunicazione delle istituzioni pubbliche, che non è una questione solo tecnica, ma che attiene alla definizione dei termini che caratterizzano poi la discussione pubblica.

Riguarda cioè la loro presenza nello spazio pubblico dove avvengono le scelte che riguardano l'esistenza delle persone.

Così come è necessario lavorare su un orizzonte di più lungo periodo da condividere in tutta l'istituzione, facendo in modo che tutto il personale acquisisca competenze comunicative e relazionali.

La società sta cambiando profondamente e rapidamente, le risposte non possono essere quelle del secolo scorso.

D'altra parte anche vicende recenti mostrano come troppo spesso prevalga l'autoreferenzialità (sia da parte delle forze politiche che dei media tradizionali) e non si è in grado di intercettare davvero quello che si muove nella società, salvo poi avere sorprese sgradevoli.

Se le istituzioni, comprese quelle con forte competenza tecnico-scientifica, come le agenzie ambientali, non si attrezzano, rapidamente, ad affrontare questa realtà nuova, rischiano di favorire una sfiducia diffusa nella scienza e, tutti noi, di andare in mano ai ciarlatani.

Quali strategie comunicative suggerisce?

Non ci sono soluzioni generali e universali, qualunque soluzione va cercata per il singolo contesto. Le migliori strategie di comunicazione comprendono la costruzione di uno spazio pubblico che sia il più possibile inclusivo.

Ad esempio il frame comunicativo per un confronto sui **cambiamenti climatici** deve sgombrare il campo da cornici costituite da interpretazioni di parte e proporre una riflessione comune a partire dall'esperienza diretta su come gli eventi meteorologici incidono sulla salute a livello locale per bambini ed anziani.

D'altra parte dobbiamo sempre essere consapevoli che la polarizzazione rende visibili, quindi ci sono sempre attori che la vogliono favorire, magari per mantenere le proprie rendite di posizione.

Come possiamo rendere più comprensibili le nostre informazioni?

Comunicare vuol dire costruire un significato condiviso, cosa che non è sempre possibile e/o facile. Non basta mettere dei dati sulle pagine Web, quelli sono il punto di partenza, bisogna accompagnarli alla disponibilità all'ascolto, al dialogo, alla risposta.

Per farlo occorre tempo, risorse e grandi sforzi. Poi, occorre selezionare i dati che veramente interessano le persone per rispondere ai loro bisogni.

Il profilo che occorre seguire è quello del "honest broker", che cerca di selezionare i dati salienti, dando elementi di supporto scientifico, senza prefigurare scelte, per mettere le persone e i policymakers in condizioni di fare una scelta consapevole fra tutte le opzioni possibili.

In altre parole occorre lavorare per ampliare il più possibile il campo di scelta dei cittadini, senza escludere nessuna via a priori, riconoscendo quindi la legittimità della pluralità dei punti di vista.

Il cittadino che entra in contatto con l'istituzione facendo delle domande deve avere l'impressione che chi gli risponde non ha interessi, che è disponibile, tempestivo, accurato e aggiornato.

[File PDF](#)

Organizzazione con sistema di gestione certificato e laboratori accreditati
 Maggiori informazioni all'indirizzo www.arpat.toscana.it/qualita

Direttore responsabile: Marco Talluri
 Autorizzazione del Tribunale di Firenze: n. 5396 del 14 febbraio 2005
 Redazione: ARPAT, Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze - tel. 055-3206050 fax 055-5305640
 Email: arpatnews@arpat.toscana.it
 Web: www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews

È possibile ricevere regolarmente ARPATNEWS, personalizzandone le modalità (periodicità, temi, ecc.), compilando l'apposito form di [richiesta](#)

È possibile inserire un proprio commento in calce a ciascun numero della versione Web ed è possibile esprimere un giudizio su questo servizio, come sulle altre attività svolte da ARPAT, all'indirizzo: www.arpat.toscana.it/soddisfazione

— archiviato sotto: [Comunicazione e informazione](#)

[Spedisci](#) — [Stampa](#) — [Aggiungi ai preferiti](#) —

 <p>ARPAT Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana</p> <p>Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze Tel. 055 32061 - Fax 055 3206324 Numero Verde: 800-800400 PEC (Posta elettronica certificata) - info</p> <p>Codice fiscale e Partita IVA: 04686190481 Codice per fatturazione elettronica PA: UFNBJI IBAN IT 59 Y 05034 02801 000 000 005 565</p>	<p>INFORMARSI</p> <ul style="list-style-type: none"> Notizie Twitter RSS Newsletter App 	<p>CONOSCERE</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentazione Annuario dati ambientali Schede informative SIRA - Sistema Informativo Regionale Ambientale 	<p>PARTECIPARE</p> <ul style="list-style-type: none"> Reclami e suggerimenti Segnalazioni ambientali Indagine di soddisfazione Accesso agli atti e alle informazioni ambientali
	<p>AGENZIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sedi Contatti Rubrica E-mail URP Concorsi e tirocini Albo online 	<p>TEMI CALDI</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualità dell'aria Superamenti PM10 Progetto cave Biomasse e Geotermia 	<p>SITO WEB</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabile per la pubblicazione Privacy/ Note legali Tools Mapa del sito Accessibilità