

Sei in: [Home](#) → [Notizie](#) → [ARPATnews](#) → [2018](#) → 085-18



Giovedì 05 luglio 2018

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

Prima parte dell'intervista a Giancarlo Sturloni, autore di un manuale sul tema

La comunicazione del rischio è oggi uno strumento essenziale per promuovere la salute e la tutela dell'ambiente, affrontare le emergenze, gestire le controversie, orientarsi nell'incertezza. Torniamo oggi su questo tema, al quale abbiamo già dedicato altri approfondimenti tra cui l'[intervista ad Andrea Cerase](#), rivolgendone alcune domande a **Giancarlo Sturloni**, docente di Comunicazione del rischio alla Scuola Internazionale di Studi Superiori Avanzati (SISSA) e all'Università di Trieste, nonché autore del libro "La comunicazione del rischio per la salute e per l'ambiente" (Mondadori Università).



I cittadini che si interfacciano con ARPAT tramite l'URP si presentano sempre più preoccupati degli impatti sull'ambiente, e soprattutto sulla salute, di un'attività o di un'opera. Quali sono, secondo lei, le possibili strade in termini di comunicazione che si dovrebbero seguire per affrontare tali preoccupazioni?

Queste preoccupazioni nascono da una più diffusa consapevolezza dei rischi per la salute e per l'ambiente causati da attività antropiche. E spesso i cittadini non hanno tutti i torti: secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, l'inquinamento ambientale è tra le prime cause di morte nel mondo, mentre si stima che anche in Italia lo smog provochi oltre 90 mila decessi prematuri all'anno.

Le preoccupazioni possono essere esacerbate da una scarsa fiducia verso i gestori degli impianti e le autorità di controllo, sfociando talvolta in conflitti locali. Diversi studi hanno mostrato che le controversie nascono spesso dal tentativo delle istituzioni di nascondere o sminuire i rischi e di imporre le decisioni senza coinvolgere le popolazioni esposte.

Per quando riguarda la comunicazione, per mitigare questi conflitti si dovrebbe

- assicurare la **massima trasparenza informativa** sui rischi e sui benefici degli impianti;
- favorire una **più ampia partecipazione alle scelte decisionali**; affinché la gestione del rischio possa avere successo è infatti necessaria la compartecipazione attiva e consapevole di tutti gli attori sociali. Questo è uno dei principi cardine della comunicazione del rischio: la partecipazione ai processi decisionali può infatti favorire scelte più condivise ed efficaci, evitando la polarizzazione delle controversie;
- comprendere le preoccupazioni mediante un aspetto della comunicazione spesso trascurato dalle istituzioni: la **capacità di ascolto**. Un atteggiamento dialogico ha un doppio vantaggio: da una parte consente al pubblico di trovare risposte, rafforzando un rapporto di fiducia, dall'altra permette all'istituzione di conoscere i bisogni del pubblico e quindi di pianificare una comunicazione più mirata.

Comprendere il pubblico – come percepisce il rischio, che cosa conosce e che cosa ha bisogno di sapere per proteggersi – è indispensabile affinché la comunicazione del rischio possa essere davvero efficace. Ovviamente ascoltare non significa assecondare: le preoccupazioni sono sempre legittime, ma talvolta possono essere infondate; conoscerle significa comunque potere intervenire anziché ignorarle, evitando così che possano alimentarsi ulteriormente. In ogni caso, per farsi ascoltare è necessario saper ascoltare.



Aggiungo infine che compito delle istituzioni non è rassicurare a ogni costo, neppure nell'emergenza, come talvolta si tende erroneamente a pensare. Un'eccessiva rassicurazione impedisce infatti di motivare le persone ad attivarsi per fronteggiare il pericolo, mentre un adeguato livello di preoccupazione, vigile e informata, favorisce una maggiore adesione alle indicazioni comportamentali e favorisce la cooperazione nella gestione del rischio.

È abbastanza generalizzata una sostanziale sfiducia nei confronti delle istituzioni pubbliche, anche verso enti tecnici e scientifici come le ARPA. Come è possibile comunicare dati e informazioni scientifiche in questo contesto sociale?

Senza fiducia, non è possibile comunicare alcunché. Una buona comunicazione dipende infatti da due fattori, entrambi indispensabili:

- l'efficacia del messaggio
- la qualità della relazione tra gli interlocutori.

La comunicazione, infatti, non avviene mai in astratto, ma sempre all'interno di una relazione. Non stiamo soltanto comunicando qualcosa, stiamo anche comunicando con qualcuno. Se la relazione non è soddisfacente, per esempio perché non c'è un rapporto di fiducia fra gli interlocutori, qualsiasi messaggio, per quanto ben costruito, sarà ignorato o rigettato indipendentemente dal suo contenuto, con grave danno per la sicurezza pubblica. Ecco perché le istituzioni devono preoccuparsi anzitutto di **costruire e mantenere un rapporto di fiducia con la cittadinanza**.

Questo è un breve riassunto di quel che un'istituzione può fare per rafforzare la fiducia:

- comunicare le informazioni sul rischio in modo tempestivo e trasparente (cioè senza mai ritardare la comunicazione o celare l'esistenza di un rischio);
- tenere in considerazione le esigenze del pubblico;
- adottare un approccio dialogico con gli altri stakeholder;
- agire in modo onesto, imparziale e coerente ai valori dell'istituzione;
- dimostrare competenza, impegno e dedizione;
- basare le decisioni su evidenze scientifiche;
- ammettere le incertezze sulle conoscenze disponibili;
- giustificare le proprie scelte e le proprie azioni;
- quando possibile, favorire la partecipazione ai processi decisionali.

Al contrario, per tradire la fiducia è sufficiente ignorare le preoccupazioni e i bisogni del pubblico, negare o sminuire il rischio, adottare un atteggiamento reticente o difensivo, anteporre interessi di parte alla tutela della salute e dell'ambiente, mentire o diffondere informazioni non suffragate dai fatti, sottrarsi al confronto.

La fiducia è un bene prezioso che occorre guadagnarsi con un impegno costante. Basta poco per perderla, mentre ricostruirla è un processo lungo e faticoso. Si tratta di un fattore così importante che spesso i giudici sul rischio celano in realtà un giudizio sulla credibilità delle istituzioni chiamate a gestirli.

Si ha la sensazione che la percezione dei rischi di carattere ambientale non corrisponda spesso agli effettivi rischi, talvolta risulta sovradimensionata (soprattutto per certe tipologie di impianti), altre sottovalutata (soprattutto quando interessa comportamenti individuali). Che ci può dire su questo aspetto?

Grazie alle numerose ricerche condotte a partire dagli anni Ottanta, oggi sappiamo che la percezione del rischio è influenzata da una pluralità di fattori psicologici, etici e culturali. In particolare, l'approccio psicometrico ha permesso di comprendere che **l'accettabilità di un rischio non dipende solo dalla gravità dalla minaccia** ma può essere influenzata anche da diversi altri fattori come



- la volontarietà o meno all'esposizione,
- l'equità nella distribuzione fra rischi e benefici,
- la familiarità con il pericolo,
- l'origine antropica o naturale,
- l'incertezza sulle possibili conseguenze,
- la reversibilità o l'irreversibilità del danno,
- la fiducia accordata alle istituzioni preposte alla gestione del rischio,
- e altri ancora.

I diversi fattori che influenzano l'accettabilità di un rischio, pur essendo diversi da quelli impiegati nelle valutazioni degli esperti, spesso non appaiono affatto irragionevoli. Per esempio, tra i fattori più influenti vi è la volontarietà all'esposizione: un rischio imposto o a cui si viene esposti a propria insaputa è comprensibilmente meno tollerato di un rischio che si è scelto liberamente di correre.

Altri fattori molto importanti sono il controllo che si ritiene di avere in una situazione rischiosa e la familiarità (o l'assuefazione) a uno specifico pericolo. In ambo i casi si tende a sottovalutare il rischio e a sopravvalutare le proprie capacità di cavarsela di fronte all'imprevisto. Questo spiega perché molti esperti – che ovviamente non sono immuni all'influenza dei fattori che influenzano la percezione – tendono a sottovalutare i rischi.

È quindi fuorviante parlare di percezioni 'distorte', si tratta piuttosto di differenti criteri di giudizio che orientano l'accettazione dei rischi. In ogni caso, sia per comprendere le ragioni del rifiuto o dell'accettazione di un rischio, sia per intervenire sulle percezioni, è essenziale tenere conto di questi fattori.

Ci sono spesso situazioni, ad esempio l'inquinamento atmosferico prodotto dal traffico veicolare e dai riscaldamenti, dove il contributo dei singoli cittadini è importante, ma l'impressione che si ha è che provvedimenti possibili, ma che modificherebbero comportamenti consolidati, incontrerebbero una forte ostilità da parte dell'opinione pubblica. Cosa pensa si possa fare in questo campo?

Modificare un comportamento è possibile ma è un obiettivo molto ambizioso e quasi sempre a lungo termine. È noto che le persone sono riluttanti a cambiare opinioni e abitudini consolidate. Una campagna di comunicazione può funzionare quando è possibile offrire un'alternativa praticabile e percepita come vantaggiosa. Del resto, come si può chiedere alle persone di lasciare l'automobile in garage per spostarsi in città se non sono disponibili vere piste ciclabili e mezzi pubblici efficienti?

Se invece è stata creata un'alternativa competitiva, allora diventa possibile pianificare una campagna di comunicazione, basata sulle tecniche del marketing sociale, per promuovere i benefici che derivano dall'adozione del nuovo comportamento. Sono strategie ampiamente sfruttate a livello internazionale nella prevenzione dei rischi sanitari che potrebbero essere estese, molto più di quanto non si faccia oggi in Italia, anche in ambito ambientale.

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: [Ambiente e salute, Comunicazione e informazione](#)

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

Notizie	+
Il contributo della vegetazione extra-urbana ai pollini disperso nella città di Firenze	
Le notizie di ARPATnews più lette nel 2019	
I contatti con il pubblico dell'URP ARPAT nel 2019	
Monsummano Terme (PT): presentati i primi dati della campagna di caratterizzazione della falda contaminata	
Dati e Mappe	+
Dati concentrazioni pollini e spore fungine in Toscana - anni 1996-2019	
Indici annuali di pollini e spore fungine in Toscana - anni 2013-2018	
Ostreopsis Ovata	
Mappa dei punti di campionamento alga Ostreopsis Ovata	
Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019	
Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente - Anno 2019	
Il controllo delle acque di balneazione - Stagione 2018	
Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018	
Banche Dati	+
Banca dati monitoraggio alga Ostreopsis Ovata	
Eventi	+
The sound of silence	
Dalla scuola al territorio	
Giornata Europea del Mare - Navi di Maggio	
Navi di Maggio Le plastiche e la politica UE in materia di micro e nanoplastiche	
Bollettini	+
Bollettino settimanale dei pollini	
Bollettino settimanale delle spore fungine	
Bollettino monitoraggio elettrodotto "La Spezia - Acciaio"	
Bollettino monitoraggio elettrodotto c/o la scuola Pistelli di Livorno	
Multimedia	+
L'Annuario 2019 dei dati ambientali della Toscana	
Dematerializzazione dei flussi documentali, firme digitali e PEC per una PA senza carta	
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ARPAT	
L'annuario 2018 dei dati ambientali della Toscana	

Contenuti Esterni
Notizie brevi - UNEP: natura e coronavirus
Notizie brevi - Qualità dell'aria e Covid-19, c'è bisogno di risposte
Notizie brevi - CoVID-19 e inquinamento, uno studio ENEA-ISS-SNPA
ARPATnews - Inquinamento e Coronavirus
Notizie brevi - COVID19: due indagini del CNR su mutamenti sociali in atto e verde urbano
Notizie brevi - Elsa propone di abbassare limiti su quattro Plas
Notizie brevi - Cambiamento climatico e stili di vita: i video premiati dal Corecom Toscana
Notizie brevi - Lancet Countdown: a rischio la salute dei bambini di oggi e domani

Dove Siamo
DIREZIONE
TOSCANA COSTA
LIVORNO, MASSA CARRARA, PISA, LUCCA
TOSCANA CENTRO
FIRENZE, PRATO, PISTOIA
TOSCANA SUD
GROSSETO, SIENA, AREZZO