

La comunicazione in emergenza: l'approccio USA al problema

Quando si verifica un'emergenza di protezione civile, o un evento che può mettere in pericolo una comunità di persone, come devono essere strutturate le comunicazioni perché siano efficaci? Una comunicazione corretta migliora la risposta della popolazione?

A queste ed altre domande risponde uno studio commissionato dalla Federal emergency management agency - cioè l'organo federale che si occupa di pianificazione e di gestione degli eventi di protezione civile - elaborato dall'università del Colorado.

Per illustrare gli aspetti critici del problema, nel documento si segue un approccio sistemico. Le



La comunicazione in emergenza: l'approccio USA al problema

comunicazioni sono inquadrare all'interno di una più ampia funzione, nella quale si acquisiscono informazioni sui pericoli imminenti, si comunicano le informazioni a coloro che devono essere avvertiti del pericolo e se ne verifica la risposta. Questa elencazione di compiti può apparire semplice, ma l'attuazione dei concetti ad essa sottesi necessita di una struttura complessa, nella quale scienziati e tecnici siano in grado di operare con il livello politico per comunicare con il pubblico nel modo più immediato.

La complessità del sistema di allarme può essere affrontata suddividendolo in tre sottosistemi, il rilevamento (*detection*), la gestione (*management*) e la risposta (*response*), purché si tenga sempre in considerazione la necessità di integrazione tra queste diverse sfere.

In questa classificazione, il sottosistema del rilevamento controlla in via ordinaria l'ambiente (naturale, civile e tecnologico) e raccoglie, mette insieme ed analizza le informazioni. Quando queste inducono a considerare credibile la possibilità di un'emergenza, la previsione è comunicata al sottosistema di gestione dell'emergenza. Gli scienziati informano gli organi di gestione sui problemi di origine naturale, mentre le forze dell'ordine di solito devono svolgere un'azione analoga nei riguardi dei rischi di tipo civile.

Il sottosistema di gestione si preoccupa soprattutto di integrare le informazioni sul rischio e di informare il pubblico. Si interpretano le informazioni in termini di perdite potenziali e si decide se il rischio giustifichi un allarme pubblico. Una parte importante del sottosistema è destinata a controllare la risposta del pubblico per affinare i successivi messaggi di allarme. Questa fase dell'emergenza attiene gli organi di governo (locali o nazionali, a seconda della dimensione dell'emergenza).

Il sottosistema di risposta dipende dal comportamento del pubblico, dal suo modo di comportarsi sulla base dell'interpretazione dei segnali. Proprio questa interpretazione può essere differente da quella fornita dagli scienziati o dai gestori dell'allarme, ed a questa divergenza si deve aggiungere un ulteriore elemento di allarme, costituito dalle comunicazioni non ufficiali, generate nel pubblico. In condizioni ideali il sottosistema di risposta dovrebbe essere strutturato su un gruppo di canali di comunicazione integrati - che

veicolano messaggi che forniscano tutte le informazioni di cui il pubblico ha bisogno - e su un sistema di retrocontrollo, che permetta di aggiustare i successivi messaggi alle esigenze dei destinatari.

Migliorare la comunicazione di emergenza

Quando l'organo istituzionale è stato informato sulla possibilità che si verifichi un evento, si pone il problema dell'opportunità di dare l'allarme. Indipendentemente dal fatto che questa decisione sia presa da un singolo o da un gruppo, esiste sempre il dubbio sulla possibilità di causare fenomeni di panico o di interferire inutilmente sulla vita sociale ed economica della comunità. La regola suggerita dallo studio è quella del "nel dubbio, dare l'informazione", e questa norma viene basata sull'esame di alcune convinzioni non giustificate. Uno dei pregiudizi che sembrano non trovare fondamento nelle esperienze è quello del panico: il pubblico non cade preda del panico a seguito di un messaggio su un disastro imminente. Le ricerche documentano che il panico si verifica solo in situazioni in cui, in uno spazio fisico chiuso, le persone sono a contatto con una minaccia immediata ed evidente di morte e nella quale le vie di esodo non sono in grado di accogliere tutti. Inoltre, il pubblico in generale non percepisce in modo eccessivo la situazione di emergenza descritta in un messaggio di allarme.

La ricerca, poi, si sofferma sulle indicazioni che possono migliorare la comunicazione, vediamo qualcuna. Quante informazioni possono essere contenute in una comunicazione?

Normalmente, il pubblico non ricorda tutte le informazioni contenute in un messaggio se sono ascoltate una volta sola. Questo non impedisce di fornire tutte quelle che sono ritenute necessarie, anche se in grande numero. In questo caso, però, i messaggi dovrebbero essere ripetuti. Una precauzione molto importante nelle relazioni ordinarie - ma che assume una rilevanza particolare nei casi di emergenza - riguarda gli errori. Da un lato, lo studio avverte che, se si spiega il motivo che ha condotto in precedenza a fornire una indicazione erronea, questa non inficia la cre-

La comunicazione in emergenza: l'approccio USA al problema

dibilità di quelle successive. D'altra parte, però, si mette in guardia contro errori di carattere materiale che possono essere compiuti nella redazione del messaggio. Anche citare male il nome di una via o di una località, infatti, può avere conseguenze gravi sull'impatto del messaggio. In molti casi, percependo l'errore le persone sono portate a ritenere che in altre fasi del processo possano essere presenti errori o leggerezze interpretative.

I comportamenti osservati in caso di calamità mostrano che le persone non seguono alla cieca ciò che viene loro detto di fare: difficilmente al primo messaggio seguirà immediatamente un'azione di autoprotezione, ma è più probabile una ricerca di altre informazioni. Le istruzioni per il comportamento, d'altra parte, non avranno nessun peso se ad esse non è associato un motivo sensato. Al contrario, se le informazioni ufficiali non risultano essere ben giustificate, alla mancanza di senso il pubblico risponderà con la ricerca di notizie presso altre fonti, non necessariamente più qualificate. L'approccio pragmatico dello studio si manifesta anche nelle parti che spiegano come scrivere il messaggio di allarme. Uno dei primi punti sottolinea che il messaggio non deve seguire la regola dei 30 secondi propria dei comunicati commerciali (hai trenta secondi per convincermi se comprare un prodotto). In caso di pericolo, i destinatari sono in attesa delle informazioni e, quindi, andranno a cercare altrove le informazioni che una comunicazione inappropriatamente breve abbia taciuto. Questa ricerca, portata avanti su fonti necessariamente meno attendibili, introdurrà un elemento di disturbo.

Cosa deve dire, allora, il messaggio? In primo luogo, deve fornire al pubblico una informazione corretta sul rischio

incombente, descrivendo l'evento che può verificarsi e in quale modo metta in pericolo le persone. Se una diga può cedere, non è sufficiente dare solo questa notizia, ma dovrà essere specificata quale sia la massa d'acqua e la velocità con la quale questa si abatterà, specificando l'estensione e l'ubicazione dei territori interessati.

La completezza dell'informazione è necessaria perché le persone, se a conoscenza del pericolo, potranno comprendere meglio la logica delle azioni di protezione. L'obiettivo deve essere quindi quello di ridurre il numero di coloro che percepiranno in modo inatteso il messaggio, ponendo in essere azioni protettive inadeguate. Nel messaggio devono essere contenute le



La comunicazione in emergenza: l'approccio USA al problema

informazioni sulla azioni che garantiscono il massimo risultato in termini di protezione. Non è scontato, infatti, che tutti sappiano quello che si deve fare. L'azione protettiva deve essere descritta con una certa precisione. Se si sta per verificare un'inondazione, non basta chiedere di andare su aree sopraelevate, dato che l'interpretazione di questa richiesta può dipendere dalla persona che la riceve.

Lo stile: cinque punti da rispettare

Una comunicazione di emergenza deve essere predisposta rapidamente. Per questo motivo, dopo la descrizione dei problemi teorici, lo studio riassume in una griglia le risposte a cinque esigenze di carattere stilistico: specificità, coerenza, accuratezza, certezza e chiarezza.

Specificità - Un buon messaggio di allarme è sufficientemente specifico sull'area interessata, su cosa le persone dovrebbero fare, sul tipo di rischio, su quanto tempo le persone devono attuare le azioni protettive e sulla fonte del messaggio. Non sempre è possibile raggiungere il livello desiderato su tutti questi punti, dato che esistono sempre aree di incertezza o elementi ignoti. In questi casi, piuttosto che essere poco chiari è preferibile dichiarare quali punti non possano essere indicati con precisione.

Coerenza - Un messaggio deve essere coerente, anche nei riguardi degli altri messaggi. Se si chiede di evacuare degli edifici, non è coerente affermare che i bambini rimarranno nelle scuole. Nella maggior parte dei casi le incoerenze tra i messaggi che si succedono sono dovute alla maggiore informazione che si ha sul rischio, che può apparire in aumento o in diminuzione. In questi casi la coerenza si raggiunge semplicemente facendo riferimento a quello che è stato detto prima ed a come la situazione sia mutata ed ai motivi che hanno portato a tale mutamento.

Certezza - Il messaggio deve essere certo, anche quando le condizioni sono incerte. Questa affermazione può sembrare paradossale, ma se si è nel dubbio sulla possibilità che un evento si verifichi, è meglio affermare che non c'è modo di essere certi se l'evento si verificherà, ma che si è deciso di

agire come se questo si verificherà con certezza. L'aspetto della certezza, specifica il documento, va oltre il contenuto del messaggio e riguarda il tono con cui è trasmesso al pubblico.

Chiarezza - Le parole del messaggio devono essere semplici e comprensibili da parte di tutti.

Accuratezza - L'accuratezza è fondamentale affinché nelle persone non si ingeneri il sospetto che qualcosa stato taciuto. Questo pericolo, che conduce a ritenere non credibile la fonte delle informazioni, si supera arricchendo il comunicato con tutte le informazioni necessarie. Accuratezza implica anche assenza di errori banali, la cui presenza può indurre a ritenere possibili errori su questioni importanti.

La regola più importante: fare in modo che le informazioni non siano cercate altrove

Gli argomenti tratteggiati in forma molto succinta forniscono solo una parte del quadro di considerazioni e di informazioni che il documento presenta. La sua impostazione sistemica pone il messaggio e la comunicazione in un contesto organico in cui è difficile scindere la parte di acquisizione delle informazioni da quella di comunicazione con il pubblico e di monitoraggio della risposta. I temi che non sono stati approfonditi in questo brevissimo resoconto, molto interessanti per coloro che si occupano direttamente di organizzazione e gestione della protezione civile, fotografano lo schema adottato negli Stati Uniti in questo ampio settore della sicurezza pubblica.

Concentrando l'attenzione sulla parte restante, e cioè sulle caratteristiche del messaggio di emergenza, il criterio di fondo dello studio può essere individuato nella necessità di evitare che le persone cerchino informazioni da fonti diverse da quelle ufficiali. Tutti gli sforzi del comunicatore, infatti, devono essere tesi a fornire l'informazione più completa ed attendibile. Lo scopo principale, infatti, deve essere quello di ridurre al minimo fisiologico il numero di comportamenti inattesi da parte delle persone coinvolte. Solo in questo modo la gestione della calamità può raggiungere la massima efficienza possibile.

Nella pagina seguente si riportano alcuni esempi per una comunicazione efficace.

La comunicazione in emergenza:
l'approccio USA al problema

**ALCUNI ESEMPI TRATTI
DAL TESTO RELATIVI
ALLE FRASI DA EVITARE
ED A QUELLE SUGGERITE**

Per migliorare il messaggio	Invece di dire	E' meglio dire
Nelle informazioni sul rischio	Si verificherà uno straripamento	Un muro d'acqua alto 50 cm si muoverà a 80 chilometri l'ora
Nella chiarezza	Una possibile transitoria avaria del reattore che risulti in un dislocamento del materiale combustibile al di fuori del recipiente di contenimento	Delle radiazioni possono fuoriuscire un buco nel reattore nucleare

Negli elementi di guida	Raggiungete zone alte della città	Le aree poste più in alto del tetto dell'edificio X possono essere considerate sicure
Nella certezza	Evitare di toccare l'argomento nell'incertezza	Non c'è modo di sapere effettivamente se è stata collocata una bomba nell'edificio o se effettivamente esploderà alle 15.00. Nel caso ci sia, abbiamo deciso di chiedere di abbandonare l'edificio immediatamente e ci comporteremo come se esista una minaccia dovuta alla bomba
Nei riguardi dell'ubicazione	Ci sarà una inondazione in città	L'area della città sommersa sarà compresa tra la seconda e la quinta strada da Elm Avenue a Magnolia Boulevard. Le persone che vivono al di fuori di queste zone non saranno interessate dagli effetti dell'inondazione (aggiungendo possibilmente il motivo per cui queste persone sono al sicuro).

	Rischio	Ubicazione	Guida	Tempo	Fonti
Specificità					
Coerenza					
Accuratezza					
Certezza					
Chiarezza					

La griglia dello stile: per ciascuno dei cinque argomenti che devono essere trattati, il messaggio ideale rispetta cinque caratteristiche stilistiche