

EMERGENZE, UNA CORRETTA COMUNICAZIONE È BASILARE

BASATA SULLA FIDUCIA, NELLE EMERGENZE LA COMUNICAZIONE DIVENTA STRUMENTO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE, COME AFFERMA ANCHE LA CORTE DI CASSAZIONE. PER EVITARE FRAINTENDIMENTI E INCOMPRESIONE, NELLE CRITICITÀ SONO FONDAMENTALI CHIAREZZA E SEMPLIFICAZIONE. LA “RETE” PUÒ ESSERE UN VALIDO STRUMENTO A SUPPORTO.

Fiducia. Non possiamo che partire da qui in un ragionamento, che vorrebbe essere il più concreto possibile, su come essere utili ed efficaci sul fronte sia dell'informazione sia della comunicazione in situazioni di emergenza. Cosa accade se manca la fiducia? La gestione dell'emergenza si complica ancora di più. Quasi banale. In emergenza, almeno nelle fasi più concitate, all'ordinarietà si sostituisce uno stravolgimento dei punti di riferimento abituali, manca il tempo per qualsiasi attività – compresa quella di spiegare in modo dettagliato le cose – e l'incertezza è difficile da trasmettere e accettare. L'emergenza è la situazione nella quale si vorrebbero avere – per darle e riceverle – solo risposte chiare e certe alle domande che emergono. In emergenza si vorrebbe capire se è bianco o nero, mentre la realtà sta purtroppo in quella scala intermedia con una serie di probabilità e variabili indefinite. È l'incertezza della e nella emergenza.

In emergenza, argomenti che “nell'ordinario” vengono considerati di secondo o terzo piano, perché o troppo complicati o apparentemente lontani dalla vita delle persone, diventano attraenti. E in emergenza c'è anche l'attenzione che nel cosiddetto “tempo di pace” manca, una risorsa scarsa e preziosa. Bisogna coglierla nell'immediato e farla fruttare nel tempo di maggiore tranquillità.

Perché il primo obiettivo del lavoro quotidiano per chi sa che, prima o poi, sarà chiamato a gestire un'emergenza è questo: acquisire, riconquistare, consolidare o mantenere – a seconda della situazione di partenza – la fiducia. Di tanti, e distinti, “portatori di interessi” (dai cittadini ai lavoratori interni all'istituzione, dai soggetti che dovranno co-gestire le difficili fasi di una emergenza a coloro che osserveranno e giudicheranno), attraverso una quotidiana comunicazione, costanti e schietti rapporti, anche con i



FOTO: DIPARTIMENTO PROTEZIONE CIVILE NAZIONALE

giornalisti. Inventandosi e persistendo anche in attività educative che magari sul momento possono raccogliere poco seguito, ma che in situazioni di emergenza potranno risultare vitali. Le parole hanno una potenza spaventosa. Ogni volta che penso alla differenza che può fare l'utilizzo di un termine al posto di un altro, la decisione di stare in silenzio al posto di intervenire, sono affascinata e spaventata insieme. La comunicazione è un'azione che influisce sulle nostre successive decisioni e azioni. Questo punto credo sia centrale, anche perché rende evidente il motivo per cui serve la fiducia nelle istituzioni da parte di chi, in emergenza, alle indicazioni e alle “parole” di queste si deve affidare. Anche la Corte di Cassazione, nelle motivazioni della IV Sezione penale della sentenza sul cosiddetto processo alla Commissione Grandi rischi (n. 12748/16), ha sottolineato come sia necessaria una “particolare cura nella scelta dei contenuti e delle forme del linguaggio comunicativo, tenuto conto del contesto sociale di destinazione” e di come sia

sempre necessario tenere conto “della prevedibile e sempre possibile alterazione dei contenuti della comunicazione nell'inevitabile transito attraverso il filtro del sistema mediatico: evenienza tale da imporre il massimo possibile dell'inequivocità nella trasmissione del messaggio affidato al rilancio del sistema dell'informazione pubblica”.

L'informazione e la comunicazione fanno parte di quelle attività con una “concreta funzione operativa di prevenzione e di protezione”.

Ogni volta che si vuole riflettere su informazione e comunicazione in emergenza, le considerazioni alle quali si giunge sembrano (quasi) sempre banali. Ma è la semplicità cui non si pensa in una situazione di confusione a diventare la chiave per risolvere alcune criticità in condizioni dove l'emotività rischia di incidere in modo imprevisto, sia su chi deve fornire informazioni e, quindi, gestire l'emergenza, sia su chi deve ricevere e interpretare in modo corretto quelle informazioni.

Paradossalmente, semplificare è la cosa

più complicata che si possa fare. Anche l'artista Henri Matisse, in tutt'altro contesto, ne era convinto: *“La massima semplicità coincide con la massima pienezza... Ma da sempre c'è voluto coraggio per essere semplici. Credo che non ci sia niente al mondo di più difficile. Chi lavora con mezzi semplici non deve avere paura di diventare apparentemente banale”*. Ma semplificare – approfittando dei periodi tra una emergenza e l'altra – soprattutto i linguaggi e le procedure, si porta dietro anche una indispensabile flessibilità. Usare parole non fraintendibili può davvero aiutare in un salto di qualità: anche se non sono quelle tecniche al 100%, l'importante è che vengano comprese. Questa semplificazione – che può spaventare alcuni esperti – non verrà mai interpretata come pressapochismo; al contrario, sarà un vero e proprio servizio ai cittadini, perché non dobbiamo pensare di insegnare tutto a tutti (e comunque non sono né l'informazione né la comunicazione in emergenza a poterlo fare). Ciò che conta è che, in emergenza, tutti, *in primis* i cittadini direttamente coinvolti, riconoscano le fonti certe, che sappiano chi ascoltare e che riescano a interpretare in modo corretto, senza alcun fraintendimento, le comunicazioni a cui saranno esposti. Accanto a fiducia e semplicità, un altro tassello fondamentale per costruire una comunicazione in emergenza che sia il più efficiente ed efficace possibile credo sia la *rete*. Sotto diversi aspetti. Informare, ormai si sarà capito, non è qualcosa che vive in una bolla solitaria,

non può più essere pensata come un'attività di coda rispetto a tante altre. È, e deve essere considerata, un anello fondamentale nella gestione complessiva della situazione emergenziale. Dato che la gestione di un'emergenza, normalmente, si basa su una pianificazione, anche le attività di informazione e comunicazione devono fare parte di quel piano. Chi ne ha la responsabilità deve avere accesso a tutte le informazioni: la sensibilità e il lavoro di squadra consentono poi di valutare ciò che deve essere comunicato, quando e a chi. Con un lavoro mai banale di coordinamento e di sforzi, ma assolutamente necessario per centrare l'obiettivo. Un lavoro in rete e di rete che può anche aiutare sul fronte della chiarezza, pensando anche all'ambiente dei *social media* dove fare emergere la voce delle fonti ufficiali e dei veri esperti richiede sforzo e amplificazione. Ciò che è scomodo, ma deve essere detto agli interessati, non va nascosto. Servono toni giusti, parole corrette, tempistiche adeguate, apertura al confronto. L'importante è essere – e non solo sembrare – credibili perché conquistare la fiducia degli altri è faticoso, per perderla basta un'incomprensione mai sciolta. Non bisogna, poi, avere il timore di esporsi e attendere di avere tutte le informazioni per comunicare in emergenza. Proprio per la confusione che probabilmente regnerà soprattutto nei primi momenti, le fonti, chi ha informazioni certificate, devono

intervenire. Anche solo, inizialmente, per ribadire che la situazione è monitorata, che si stanno raccogliendo tutti i dati necessari per comporre il quadro reale. Non si deve immaginare che per “uscire” con una informazione si debba avere il quadro completo. Se è una crisi, un'emergenza, va da sé che la situazione sarà complicata, cambierà. Paga, tanto, essere trasparenti, dando le informazioni certificate mano a mano che si hanno. Sapendo anche di poterle rettificare, se serve, sempre senza timore. Critiche e attacchi – anche se non fanno piacere, ovvio – bisogna metterli in conto, convinti di questo: il singolo cittadino che si trova in un contesto di emergenza ha sempre ragione. Sta vivendo uno stravolgimento della propria situazione, sta affrontando una tragedia individuale e non necessariamente conosce, o vuole conoscere, il contesto più ampio di criticità nel quale si trova immerso. Per questo l'obiettivo è sempre unico e non trattabile: dare ai cittadini quelle informazioni che gli consentano di capire la complessità in cui si trovano coinvolti, di comprendere come si sta muovendo la macchina del soccorso e dell'assistenza e di imparare a tenere i comportamenti più corretti in situazioni complicate, per non mettere a rischio né loro stessi né gli altri.

Francesca Maffini

Utopia, società di consulenza
www.utopialab.it

