



Ministero della Salute

**Dipartimento della sanità pubblica
veterinaria, della sicurezza alimentare e
degli organi collegiali della salute**

UFFICIO II°

"La Comunicazione in corso di emergenza"

Marina Bagni

Torino, 9 marzo 2013

L'U.S. National Research Council Committee on Risk Perception and Communication ha creato nel 1989 la seguente definizione:

La comunicazione del rischio è un processo interattivo di scambio di informazioni ed opinioni tra individui, gruppi od istituzioni. Implica una molteplicità di messaggi circa la natura del rischio e altri messaggi non strettamente connessi con il rischio ma che esprimono preoccupazione, opinioni, reazioni ai messaggi sul rischio o ad azioni legali e amministrative finalizzate alla gestione del rischio stesso.



- ❖ **Processo interattivo di scambio**
- ❖ **Affronta lato emotivo degli interlocutori**
- ❖ **Creare rapporto di fiducia tra chi gestisce il rischio e chi vi è esposto.**



“Le battaglie si vincono prima di essere combattute”.

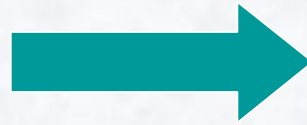
Da L'arte della guerra di Sun Tzu, 544 a.c. .



Siamo in mezzo a una crisi quando....

L'opinione pubblica
viene a conoscenza ...

INFORMAZIONE



...di una realtà
difficile da
accettare....

FATTO

CRISI

...che rimette in
discussione la
fiducia e i
rapporti.

RELAZIONE



L'emergenza è caratterizzata spesso da:

- Incertezza
- Rapidità di cambiamenti
- Interesse da parte dei media
- Scarsità di informazioni
- Aumento dell'emotività (Panico)
- Richiesta di soluzioni a breve termine



Cosa ci troviamo ad affrontare?

Parolo chiave: Partecipazione

Perché partecipare ad un processo decisionale porta ad accettare un rischio?

- Si ottengono delle modifiche che lo rendono obiettivamente più accettabile;
- Si assimila il processo storico di controllo del problema e si afferrano i dati tecnici sul rischio;
cioè, si comprende perché gli esperti lo considerano accettabile
- sono stati ascoltati e non esclusi, e quindi possono accettare la legittimità della decisione anche se dovessero continuare a non dividerla.

Tipo di evento

Epidemia

- Diffusione per via aerea, da alimenti, da vettori
- Potenziale diffusione internazionale
- Agente infettivo sconosciuto
- Agente infettivo noto

Disastro Ambientale

- Agenti chimici o Tossine
- Disastri naturali
- Disastri ambientali su larga scala
- Eventi bellici

Bioterrorismo

- Sospettato
- Confermato

Disastro localizzato

- Incidente di Laboratorio
- Rischio di bombe
- Esplosioni/incendi/distruzione di proprietà
- Altro...



Definizione tecnici

Rischio = Magnitudine x Probabilità

Equazione di Peter Sandman

Risk = hazard + outrage



CRISIS MANAGEMENT

Pochi principi, nessuna regola.

- Controllare il flusso delle informazioni
- Gestire separatamente le info legate alla crisi
- Prevedere l'impatto a medio e lungo termine
- Operare delle scelte nel breve termine
- Prevedere il peggio
- Gestione dei ruoli di comunicazione
- Gestione dei *media*
- Allargare il *focal point*
- Identificare alleati e interlocutori

Chi è il più qualificato per spiegare l'impatto di S&T sulla società?

Fonte: Eurobarometro 2005

- Ricercatori universitari o di istituti pubblici 52% (I: 61%)
- Giornalisti televisivi 32%
- Ricercatori dell'industria privata 28%
- Associazioni ambientaliste 21%
- Associazioni di consumatori 16%
- Governo 6%
- Politici 5%
- Leader religiosi 2%

Perché tocca anche agli esperti?

- sono il primo anello della comunicazione
- sono quelli che ne sanno di più
- sono più credibili



Atteggiamenti del target verso la scienza

■ L'ottimismo

La scienza sconfiggerà le grandi malattie 88%

Scienza e tecnologia miglioreranno la vita 78%

Il futuro delle nuove generazioni sarà migliore 77%

Bisognerebbe spendere di più per la ricerca 57%

■ Il pessimismo

Scienza e tecnologia sono responsabili dei problemi ambientali di oggi 57%

La scienza cambia la nostra vita troppo in fretta 60%

Grazie alle loro conoscenze, gli scienziati hanno un potere che li rende pericolosi 59%

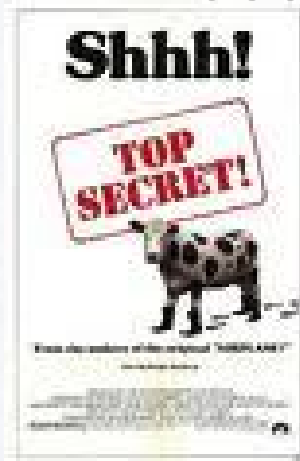
Fonte: Eurobarometro 2005

"Gli scienziati non si sforzano di informare i cittadini sul loro lavoro"

Fonte: Eurobarometro 2005



- sono d'accordo 59% (I: 62%)
- non sono d'accordo 16% (I: 12%)
- nessuna opinione 20% (I: 22%)



Target: cittadino "ricevente"



Nessuno è una tabula rasa

Ciò che l'esperto dice interagisce con tutto ciò che il cittadino sa o pensa di sapere sull'argomento, con le sue convinzioni o sensibilità, con le sue diffidenze, con il modo in cui è abituato a informarsi, con le sue esperienze personali.

Obiettivo

Capacità di raggiungere il target individuato (intermedio che finale) in termini di:

- ricordo
- capacità di trasmissione del contenuto
- capacità di suscitare interesse ed eventualmente di **modificare comportamenti**
- capacità di riconoscere l'emittente



Prima parte: Conclusioni 1/2

- La gestione della crisi inizia prima
- Definire le persone di riferimento e le procedure

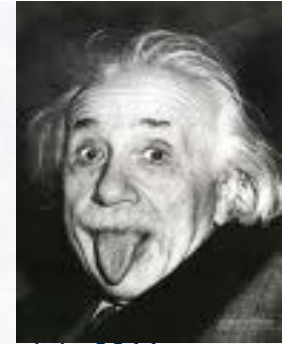
Attivare la comunicazione con i vari gruppi ed istituzioni coinvolte

- Creare condivisione di opinioni tra le varie parti coinvolte e tra i vari esperti

Prima parte: conclusioni 2/2

- 1) L'impatto di una crisi dipende da come questa è gestita, più che dalla gravità reale della stessa;
- 2) per quanto grave, qualsiasi crisi è gestibile;
- 3) la reputazione che il soggetto ha prima della crisi è determinante per il superamento ed il recupero, dopo la crisi.

Main References:



- "Effective media Communication during Public Health Emergencies", WHO Field guide, July 2005.
- "Risk communication planning guide", National Center for Food Protection and defense, Minnesota 2010.
- "AFENET (African Field Epidemiology Network, partner WHO), Risk communication planning and action guide", July 2011.
- U.S. Environmental Protection Agency. 1995. *Policy for Risk Characterization* ("Browner Memorandum"). Science Policy Council, Washington, DC., March 1995. Available at:
<http://64.2.134.196/committees/aqph/rcpolicy.pdf>
- Agency for Toxic Substances and Diseases Registry (ATSDR). 1994. *Tools and Techniques for Effective Health Risk Communication*. This is an update of the ATSDR *Primer on Health Risk Communication Principles and Practices*, October 1994. Available at:
<http://www.atsdr.cdc.gov/HEC/primer.html#EARNING>
- "Fundamentals for Establishing a Risk Communication Program", K.L. Ng* and D.M. Hamby, Environmental and Industrial Health School of Public Health, University of Michigan, Ann Arbor, MI 48109-2029, *Journal Health Physics*, CALTEX, Robinson Road, P.O. Box 646, Singapore 901246.
- "Risk communication: a guide for regulatory practice", ILGRA Inter Departmental Liaison group on Risk Assessment, Health and Safety Executive Risk Assessment Policy Unit L7SW Rose Court 2 Southwark Bridge Road London SE1 9HS .
- "A public health communication planning framework", Cap. 2, Claudia Parvanta, Jones and Bartlett Learning, CDC.
- "Alimenti: temporale in arrivo? Ricette collaudate per la comunicazione del rischio" EFSA, July 2012.
- Indagine sulla percezione del rischio alimentare nella popolazione del Veneto (Arzenton V., Neresini F., Ravarotto L., 2005)
- Risk, Issue e Crisis Management, Luigi Norsa, Ed. IPSOA 2009.
- <http://www.luiginorsa.com>: Newsletter Issue and Crisis Management

CONTATTI

Marina Bagni, dr.ssa

**Dipartimento della sanità pubblica veterinaria, della
sicurezza alimentare e degli organi collegiali della
salute**

**Ministero
della Salute**

marina.bagni@sanita.it

Grazie per l'attenzione