

**CONVEGNO NAZIONALE VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO
NEGLI INSEDIAMENTI CIVILI ED INDUSTRIALI
PERCEZIONE, ACCETTABILITÀ DEL RISCHIO E INFORMAZIONE ALLA POPOLAZIONE**

Daniela Piegai
Icaro srl, vicolo Boni 7
52044 Cortona (AR)
d.piegai@icarocortona.it

SOMMARIO

Viviamo in una pluralità di legami, ed è fuorviante analizzarli solo singolarmente: dopo un primo screening di tipo “ingegneristico” il rischio deve essere quindi reinserito nella realtà psicologica che attiene alla popolazione umana, e dal momento che ognuno di noi, ancestralmente, se non è preparato reagisce in maniera primitiva secondo la propria immediata percezione e non secondo logica, è importante capire come si forma la percezione e le modalità attraverso cui si può comunicare una percezione corretta e un corretto comportamento.

2. ORGANIZZAZIONE DELLA MEMORIA

In questa memoria presentiamo prima una sintesi delle metodologie di studio del rapporto popolazione/insempiamenti industriali, poi illustriamo due esempi pratici di comunicazione al territorio in due aree europee decisamente diverse per cultura e geografia dei luoghi.

2.1 POPOLAZIONE E INDUSTRIE

La risposta individuale alle problematiche di rischio industriale (in senso lato, incluso il tema degli incidenti rilevanti) si differenzia radicalmente dalla risposta collettiva, che risente della propria composizione, dei rapporti e delle interrelazioni sociali, amplificando ed a volte deformando la percezione del fenomeno ed alterando conseguentemente la qualità ed il livello delle risposte. Gli stessi meccanismi si possono incontrare quando si intende risolvere determinate problematiche basandosi su segmenti qualificati o campioni limitati della popolazione, che, tuttavia, non sono o non risultano in realtà rappresentativi per le effettive reazioni della società interessata. In altri termini si commette a volte l'errore di impostare un meccanismo causa, effetto e risposta su un archetipo di popolazione non corrispondente al reale, con ciò provocando comportamenti sociali del tutto inattesi e spesso controproducenti.

Le variabili che influiscono sulla percezione sono di tipo oggettivo:

- grado di scolarità,
- appartenenza geografica,
- area culturale, ecc...

E di tipo soggettivo:

- diversa percezione sensoriale,
- diversità esperienziale, caratteriale, ecc...

Inoltre la variabilità della percezione deriva dalle diverse modalità comunicative con cui si è stati a contatto e dalla struttura stessa del linguaggio che è, ad un tempo, strumento perpetuatore di forme mentali e strumento normativo. In pratica indirizza e influenza il pensiero, suggerendo giudizi ed interpretazioni. Ad esempio, la parola DISASTRO etimologicamente è composta da DIS-ASTRO e sta ad indicare qualcosa che accade sotto una cattiva stella; suggerisce fatalismo (= per volere del fato). Mentre, come sappiamo, spesso sono concomitanze di azioni umane e non le stelle che provocano disastri.

Occorre esserne consapevoli per poter gestire le nostre reazioni e per gestire di conseguenza la comunicazione del rischio.

In proposito esistono alcune semplici regole che hanno una parte di “universale”, nel senso che devono essere in ogni caso e in ogni situazione seguite e una parte di “contingente” che deve essere cucito addosso, caso per caso, alla popolazione a cui viene rivolta: qualsiasi piano base di comunicazione prevede uno studio

preliminare sulla percezione del rischio di quella particolare popolazione. Su tale percezione va innestato il messaggio. I contenuti possono essere divisi in tre parti:

COMUNICAZIONE PROPEDEUTICA

La Comunicazione propedeutica è quel processo che, con estrema chiarezza, puntualità e capacità di arrivare al maggior numero di persone (attraverso un linguaggio ben studiato e attraverso media di facile accesso), deve rendere noto in “periodi di pace” che:

- Esiste un sistema di protezione (civile, aziendale, locale, nazionale, ecc...)
- E' organizzato in questo modo
- Queste sono le persone a cui rivolgersi per avere informazioni (nomi, numeri di telefono, indirizzi)

COMUNICAZIONE PREVENTIVA

La Comunicazione preventiva è simile alla Comunicazione propedeutica ma, invece d'informare sugli enti e sulle persone di cui sono composti, si occupa di informare la popolazione (aziendale, locale, comunale, ecc...), sempre in “periodi di pace”, su cosa vuole dire trovarsi di fronte ad un'emergenza attraverso i seguenti aspetti:

- Questi sono i rischi
- Possono coinvolgere queste aree (aree omogenee di rischio)
- Possono provocare queste conseguenze
- Per evitare o minimizzare le conseguenze, queste sono le procedure di comportamento da tenere

COMUNICAZIONE IN STATO DI CRISI

Questo processo non può essere deciso o pianificato in toto. Le crisi e le emergenze non sono mai totalmente prevedibili, a volte, anzi, possono essere completamente imprevedute. Quindi per prima cosa va fatta una premessa di due soli ma fondamentali punti:

- La crisi fa saltare gli equilibri esistenti
- Alcuni aspetti della crisi possono non essere controllabili (pressione del tempo, vincoli strutturali ed organizzativi, crisi che dilaga)

QUINDI è stato di Emergenza anche per la comunicazione. Per renderla utile ed efficace è necessario, da una parte, studiarla prima e, dall'altra, riuscire ad essere lucidi nel momento di crisi per non tralasciare le regole base della comunicazione. A proposito dell'accaduto, quando questo rientra negli scenari ipotizzabili, è bene avere:

- Messaggi preconfezionati da diffondere attraverso i media
- Immediati
- Chiari e precisi

con particolare attenzione a:

- Decodificazione immediata del Feedback
- Interscambio
- Collaborazione

Sarà proprio la capacità a creare e a mantenere relazioni di vario genere anche nelle emergenze a sostenere ogni provvedimento, ogni decisione. Solo un sistema integrato con un'attenta direzione e con la partecipazione di tutti coloro che sono coinvolti, può contribuire a risolvere ogni crisi. Ma è la comunicazione la tela di ragno su cui tale sistema può muoversi: tanto più ogni filo è ben attaccato all'altro e tanto più difficile sarà cadere.

2.1.1 LA CRISI

Qualsiasi sistema, dal più semplice gruppo di amici al più complesso organismo politico-economico internazionale, può incorrere in situazioni di crisi. L'intreccio contemporaneo di interessi e variabili non classificabili, conseguenza della nostra composita società di massa, presenta sempre maggiori e diversificate situazioni di emergenza:

- Crisi dovute a calamità igienico-sanitarie (pestilenze, dipendenze...)
- Crisi dovute a calamità naturali (alluvioni, terremoti...)

- Crisi dovute ad incidenti (Incendi, esplosioni...)
- Crisi finanziarie (Fallimento, corruzione...)
- Crisi militari (Guerre, terrorismo...)
- Crisi politiche (Golpe, insurrezioni...)

L'elenco racchiude solo le situazioni più estreme ma altre crisi più sottili, o così imprevedute da non essere al momento classificabili, gravitano e pesano su tutte le nostre attività.

Questo rischio incombente non può però rallentare o bloccare il progresso socio-culturale in nessuno dei suoi settori. Un'azienda, uno stato, una comunità non può essere totalmente impreparata a gestire eventuali emergenze.

Il fattore impreveduto rimarrà ineliminabile ma essere attrezzati strutturalmente per affrontare una crisi è una condizione, al momento, indispensabile. Trovarsi completamente impreparati significa accrescere in maniera esponenziale qualsiasi tipo di gravità.

Gestire una crisi, di qualsiasi ambito o tipo, significa prima di tutto costruire un processo nel tempo, ovvero tessere meccanismi di prevenzione socio-strutturali e instaurare e curare relazioni con i vari soggetti interessati. In secondo luogo questo processo deve rimanere compatto nella situazione critica. Se parliamo di aziende i soggetti saranno: tutti i dipendenti, le autorità locali, gli enti di controllo interessati e la popolazione circostante. A costruire e tenere in vita questo processo da sole non riescono le leggi o le procedure, tale compito è destinato alla COMUNICAZIONE.

2.1.2 LE TRE AREE DI VULNERABILITÀ

Durante situazioni critiche l'intero sistema sociale locale (o nazionale, mondiale, ecc...) subisce forti contraccolpi, che se non affrontati con metodo possono dare il via ad effetti a catena incontrollabili.

Le tre aree di vulnerabilità nell'emergenza sono:

- Vulnerabilità delle strutture: ovvero i pericoli che possono interessare uffici, depositi, abitazioni, strade, ecc. e la loro tutela
- Vulnerabilità del sistema di protezione civile: ovvero la difficoltà di risposta da parte di Comuni, Provincie, Regioni, Prefetture, ecc. di fronte a stati di crisi
- Vulnerabilità dovuta al comportamento errato delle popolazioni: ovvero l'inadeguatezza di un processo di comunicazione corretto ed esaustivo che tenga conto di
 - Comunicazione propedeutica
 - Comunicazione preventiva
 - Comunicazione in stato di crisi

2.1.3 LA COMUNICAZIONE

La COMUNICAZIONE in situazione di crisi preserva i suoi specifici compiti di informazione, relazione, decisione, che acquistano importanza in negativo o in positivo in base all'uso che ne viene fatto. Deve seguire particolari precetti per essere utile e non disastrosa. Dopo la Comunicazione Propedeutica e la Comunicazione Preventiva, ecco dunque i contenuti della Comunicazione in stato di crisi, che deve

fare chiarezza sui fatti, rispondendo a queste domande essenziali:

- Cosa è accaduto
- Cosa ha provocato
- Cosa può provocare
- Quanto può durare
- Dove
- A chi

informare sulle DIRETTIVE, seguendo questo semplice schema:

- Cosa si deve fare (comportamento della popolazione)
- Chi lo deve fare
- Come
- Dove
- Quando/ entro quando/ fino a quando

chiarire i **PROVVEDIMENTI**:

- Si sta operando
- Come
- Si dispone di queste risorse
- Questi sono gli interventi immediati
- Questo è il programma a breve e medio termine

utilizzare gli **STRUMENTI** di comunicazione conoscendo le differenti metodologie d'approccio tra

- Radio, TV, giornali, televideo
- Altoparlanti
- Manifesti, volantini
- Ecc... (suoni di sirena, suoni di campane, porta a porta... a seconda della situazione e del tipo di emergenza).

2.2 PERCEZIONE DEL RISCHIO INDUSTRIALE

Di seguito riportiamo due esempi: uno che riguarda le zone danubiane di Bulgaria, Romania ed Ungheria, il secondo la zona di Siracusa (Priolo, Melilli, Augusta).

2.2.1 BAIJA MARE GENNAIO 2000

Un grave rilascio di cianuro ha contaminato una consistente sezione del Danubio, coinvolgendo almeno 5 diverse nazioni. Il Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio ha lanciato un progetto Pilota per lo sviluppo e l'applicazione di una metodologia per la valutazione rapida dei rischi per l'ambiente e la Salute connessi alle attività industriali, REHRA (RAPID ENVIRONMENT AND HEALTH RISK ASSESSMENT).

Il progetto è stato sviluppato con l'appoggio e l'approvazione del Comitato Europeo di Ambiente e Salute (EEHC).

METODOLOGIA

La metodologia è basata sui seguenti passaggi:

- Raccolta dati, mediante check list
- Applicazione di modelli semplificati di valutazione del rischio per l'ambiente e la salute
- Ranking dei siti mediante Indici di Rischio finali
- Indagine sulla percezione del rischio

World Health Organization Regional Office è stato il Coordinatore del progetto. L'applicazione è stata estesa a tre nazioni: Bulgaria, Romania ed Ungheria.

INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEL RISCHIO

Scopo del lavoro: identificare il più idoneo ed efficace canale per comunicare alla popolazione gli esiti del progetto e più in generale le tematiche inerenti il rischio industriale. L'indagine è stata condotta mediante interviste dirette con un campione di popolazione nelle città più prossime agli insediamenti industriali analizzati, e mirava ad individuare la percezione del rischio posseduta dalla popolazione, perché su tale percezione occorre tarare la comunicazione.

Sono state messe a punto apposite check list, per la raccolta e l'analisi dei risultati.

L'attività è stata svolta in collaborazione con un organismo internazionale, il REC (Regional Environmental Center di Budapest).

RISULTATI: PRESENZA DELL'INDUSTRIA NELLA REALTÀ LOCALE

•La popolazione è al corrente della presenza degli insediamenti industriali (ha risposto positivamente il 60-80% degli intervistati), ma tale conoscenza è di carattere generale (in particolare scarso è il livello di conoscenza della natura delle sostanze pericolose).

•L'industria è vista in maniera positiva per la sua capacità di creare lavoro, sviluppo tecnologico ed economico (sono concordi in media tra il 60 ed il 70% degli intervistati).

•D'altronde una percentuale superiore (80% in media) ritiene l'attività dell'industria come la sorgente di maggiore pericolo per l'ambiente e la salute.

•Tuttavia la maggioranza della popolazione dei vari campioni intervistati non ricorda eventi incidentali gravi negli ultimi 10 anni.

RISULTATI: CANALI DI ACCESSO ALL'INFORMAZIONE

- La popolazione non si sente adeguatamente informata riguardo ai rischi delle attività industriali (la percentuale è molto variabile a seconda del sito e della cultura degli intervistati, ma in generale il livello di insoddisfatti supera il 50%).
- La responsabilità della corretta informazione è ritenuta principalmente a carico delle autorità nazionali e locali (60-70%) e dei mass media (40-50%). Minore è la fiducia di dialogo diretto con l'industria.
- Percentuali molto inferiori sono quelle relative alle persone informate circa i piani di emergenza e di evacuazione in caso di incidente (20-30%).

RISULTATI: CONCLUSIONI

- Il quadro ottenuto dimostra una limitata conoscenza da parte della popolazione dei rischi connessi alle attività industriali ed una altrettanto scarsa fiducia nelle possibilità dell'industria in termini di protezione della salute e dell'ambiente.
- Inoltre la popolazione ha l'inclinazione a non partecipare attivamente alla gestione del rischio ma tende piuttosto a lasciare queste responsabilità alle autorità, da cui chiede di essere informata.
- In questo quadro di parziale conoscenza e sfiducia, è chiaro che il rapporto tra l'industria e la popolazione non è molto facile e questo si complicherebbe in presenza di una emergenza che dovesse raggiungere il centro abitato.

2.2.2 AREA SIRACUSANA 2001

Per ciò che riguarda l'area di Siracusa il quadro è simile per alcune cose e diverso per altre e ciò risulta dallo studio preliminare sulla percezione del rischio industriale nella realtà di Siracusa (Melilli, Augusta, Priolo). E' uno studio non perfettamente paragonabile al precedente, perché è stata utilizzata una metodologia diversa di indagine. In questo caso, assumendo da altre ricerche che tra il 54% e il 76% della popolazione è informata dai giornali, sono stati consultati gli articoli usciti sull'industria negli ultimi 2 anni, analizzando le unità di misura per giudicare il peso di un articolo nell'opinione pubblica.

- Grandezza del titolo
- Numero di pagina in cui compare
- Numero di colonne
- Aggettivazione (asettività/catastrofismo)
- Vicinanza ad altri connessi che possono potenziarne l'impatto
- Completezza di informazione
- Più fonti (attendibilità)

Si è poi analizzato:

- Indice di VARIETÀ LESSICALE (rapporto tra quantità e tipi di nomi e Verbi e numero complessivo di enunciati in analoghe situazioni)
- Indice di COMPLESSITÀ SINTATTICA (rapporto tra numero di subordinate e loro numero complessivo in analoghe situazioni)
- Indice di INFORMATIVITÀ (rapporto tra numero di enunciati informativi e loro frequenza complessiva in analoghe situazioni)

Si sono fatte interviste "random" alla popolazione, confrontando le risposte con i dati emersi dalla lettura dei giornali, e si è ricavata la percezione.

RISULTATI: PRESENZA DELL'INDUSTRIA NELLA REALTÀ LOCALE

- La popolazione è al corrente della presenza degli insediamenti industriali
- L'industria non è vista in maniera positiva .
- La maggioranza ritiene l'attività dell'industria come la sorgente di maggiore pericolo per l'ambiente e la salute.
- Tutti ricordano molti eventi incidentali percepiti come gravi negli ultimi 10 anni, ma, richiesti di descriverli, non sono in grado.

RISULTATI: CANALI DI ACCESSO ALL'INFORMAZIONE

- La popolazione non si sente adeguatamente informata riguardo ai rischi delle attività industriali.
- La responsabilità della corretta informazione è ritenuta a carico delle autorità nazionali e locali e dei mass media ma viene richiesta **anche** all'industria.
- Percentuali molto inferiori sono quelle relative alle persone informate circa i piani di emergenza e di evacuazione in caso di incidente.

RISULTATI: CONCLUSIONI

- Il quadro ottenuto dimostra una forte consapevolezza da parte della popolazione dei rischi connessi alle attività industriali ed una scarsa fiducia nelle possibilità dell'industria in termini di protezione della salute e dell'ambiente.
- Inoltre la popolazione ha voglia di partecipare attivamente alla gestione del rischio.
- In questo quadro di parziale conoscenza (forte percezione del rischio, ma confusa) e sfiducia, è chiaro, anche in questo caso, che il rapporto tra l'industria e la popolazione non è molto facile e questo si complicherebbe in presenza di una emergenza che dovesse raggiungere il centro abitato.