



# La Comunicazione del rischi modelli di comunicazione

Liliana Cori

Istituto di Fisiologia Clinica, Consiglio Nazionale delle Ricerche

[liliana.cori@cnr.it](mailto:liliana.cori@cnr.it)





# INDICE

12 – i riferimenti

13 – modelli di comunicazione del rischio

14 – la cassetta degli attrezzi

15 – il Documento metodologico per la comunicazione  
del rischio di OHCS





Comunicazione in sanità 6

MARCO BIOCCA

LA  
COMUNICAZIONE  
SUL RISCHIO  
PER LA SALUTE  
NEL TEATRO DI SAGREDO



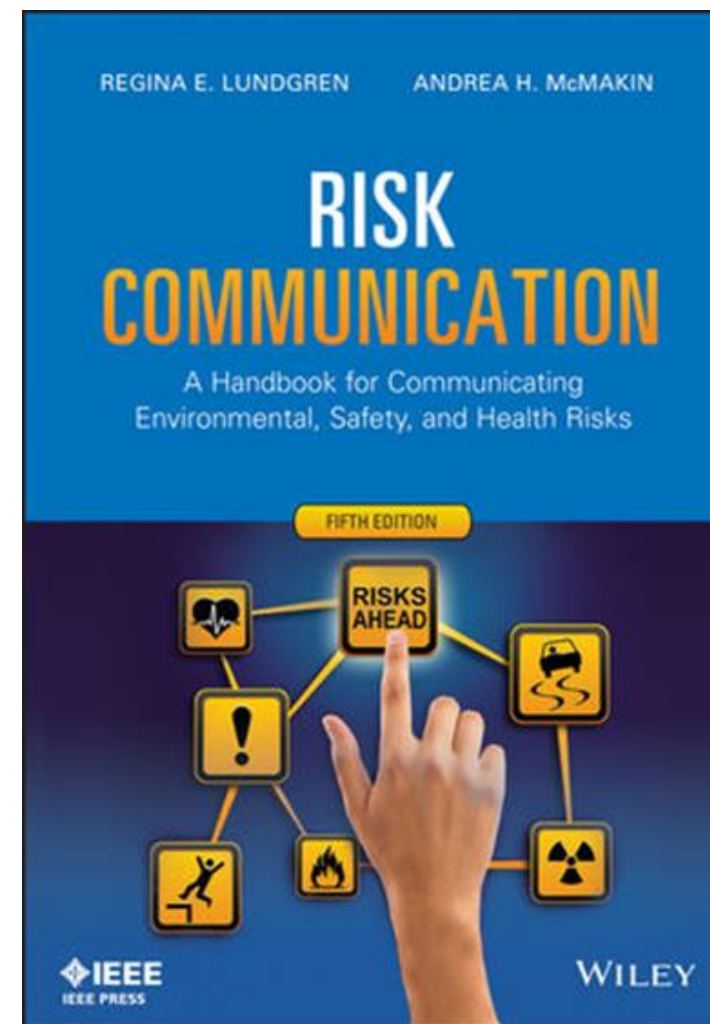
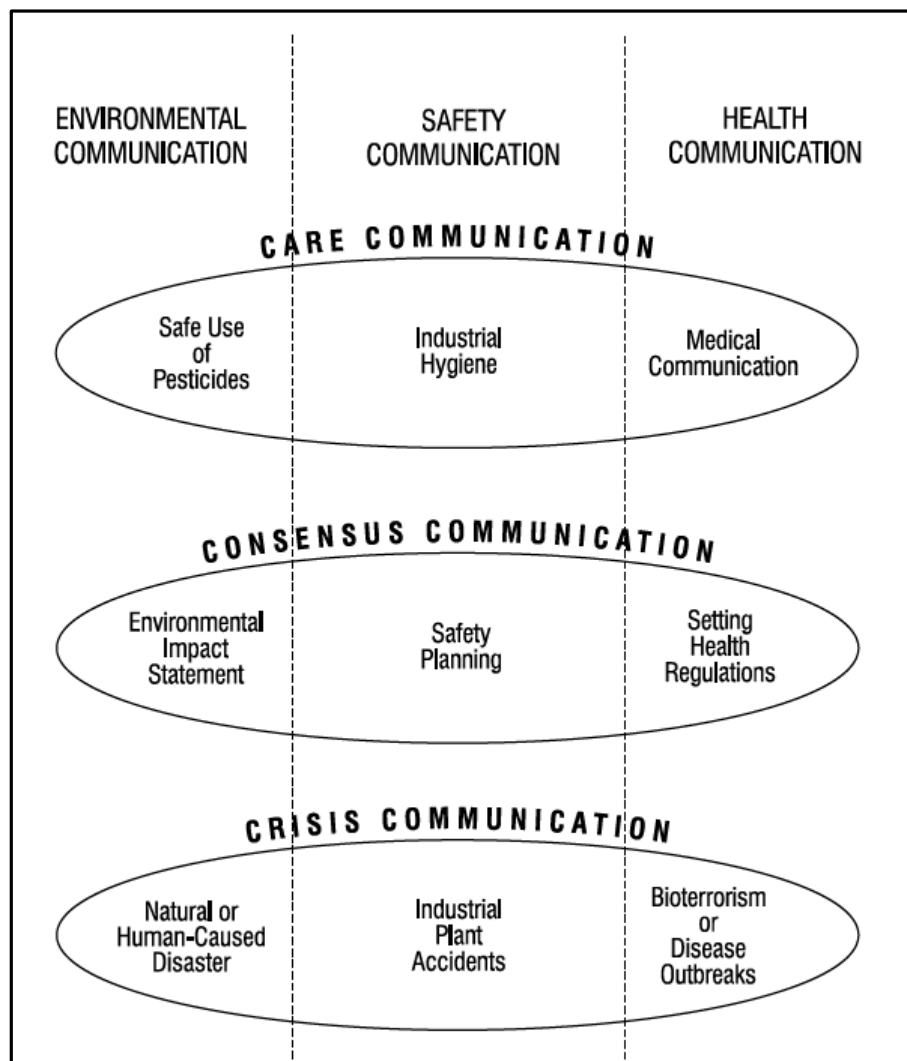
Marco Biocca, 2002  
Centro Scientifico Editore

Responsabile del Sistema  
Comunicazione, documentazione e  
formazione (CDF) dell'Agenzia  
sanitaria e sociale regionale  
dell'Emilia-Romagna





# Modelli di comunicazione del rischio



R Lundgren, A McMakin, 2018 sesta edizione





## Comunicazione del rischio

I riferimenti



Andrea Cerase, 2017,  
Egea Editore





## Comunicazione del rischio

### I riferimenti

Documento Guida

→ CCM Epiambnet

→ CCM RIAS

→ i capitoli e gli esempi pratici



Angelini, Soracase, Cori, Bianchi  
2018, ARPAAE Edizioni





### ***Care communication***

Riguarda un rischio ben conosciuto che si sa come affrontare (da parte degli esperti)

È orientata

a **informare** sul possibile esito negativo derivato dall'**esposizione** a un **pericolo**  
a **motivare** all'adozione di opportuni **comportamenti** o **precauzioni**  
ad applicare specifiche norme di legge → **sicurezza sul lavoro**

- fattori di rischio individuale per la salute come fumo, alcol, alimentazione, che si affrontano con l'educazione a stili di vita sani
- fattori di rischio ambientale, individuali e collettivi, da siti inquinati noti
  - (sicurezza sul lavoro)
  - (piani di emergenza)
- fattori di rischio ambientale ignoti alla comunità → gas radon





## ***Care communication***

### **Percezione del rischio**

Spesso esiste una divergenza tra il rischio percepito dai non esperti e le valutazioni fatte dagli esperti



Devono essere comunicate nel modo più efficace le misure note, da adottare per limitare il rischio







## Modelli di comunicazione del rischio

### ***Consensus communication***

In situazioni in cui:

- ✓ il rischio è valutato in modo diverso dagli attori in campo, con implicazioni sociali non trascurabili
- ✓ possono esistere leggi specifiche, ma la loro applicazione può essere differente
- ✓ un conflitto esiste già o si teme che emerga

La comunicazione quindi:

- ✓ ha lo scopo di incoraggiare i diversi attori sociali a lavorare insieme per individuare azioni condivise sulla gestione di un determinato rischio
- ✓ è indispensabile per realizzare opere che comportano un rischio a carico della popolazione, che non può essere del tutto evitato
- ✓ aiuta nelle situazioni di conflitto tra diversi attori sociali





## ***Consensus communication***

Ci può essere divergenza nella valutazione del rischio tra i diversi attori coinvolti, ma in particolare conflitti  
tra gli attori  
tra gli esperti  
tra i gestori o responsabili del rischio

Obiettivo finale è raggiungere il consenso su soluzioni condivise





## Modelli di comunicazione del rischio

### ***Crisis communication***

In caso di pericolo improvviso, naturale o antropogenico

Ha l'obiettivo di informare, allertare, suggerire comportamenti di protezione della salute e sicurezza, personale e collettiva

Esempi

- Covid
- incidenti
- disastri naturali come terremoti
- disastri «naturali» dove esiste controversia sulle responsabilità

Comunicazione del rischio → informazioni chiare, tempestive ripetute su diversi media, trasparenti





# Documento Guida di comunicazione del rischio ambientale per la salute → 12 casi studio presentati

## Care communication

1. Studio di biomonitoraggio ABC a Civitavecchia
2. Programma SPoTT sul termovalorizzatore di Torino
3. Sorveglianza inceneritori in Emilia-Romagna: il progetto Moniter

## Consensus communication

4. Progetto LIFE-HIA21 sul ciclo dei rifiuti ad Arezzo
3. Sorveglianza inceneritori in Emilia-Romagna: Il progetto Moniter
5. L'Inchiesta Pubblica sulla VIA di un'azienda di Civitella Val di Chiana (AR)
6. Lo studio di Valutazione di Impatto sulla Salute a Viggiano e Grumento Nova (PZ)

## Crisis communication

7. Incendi nel Mezzano Ferrarese: modalità di comunicazione durante l'emergenza
8. Cluster di leucemie infantili a Meldola
9. Inquinamento della falda acquifera di San Fedele (Asti)
10. Arsenico nell'acqua potabile del Viterbese
11. Studio di un cluster di leucemie infantili in un municipio di Roma
12. Biomonitoraggio e sorveglianza epidemiologica e sanitaria nell'area della Valle del Sacco





# Comunicazione del rischio: una ricca cassetta degli attrezzi

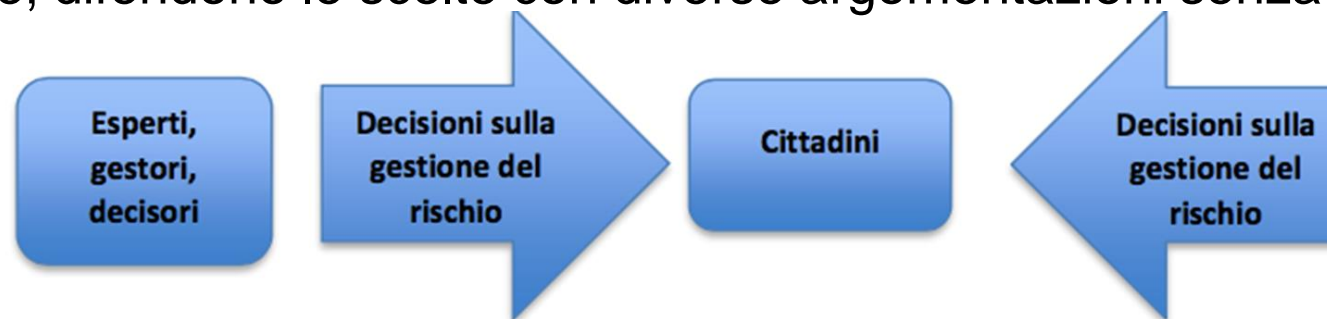
## Il modello del deficit

In caso di rischio gli scienziati, portatori di conoscenza trasmettono le loro informazioni ai cittadini preoccupati che, ricevendo le informazioni che prima non avevano comprendono e non sono più preoccupati. Le fonti che non sono gli esperti sono vissute come disturbo, distorsione o intralcio.



## Il DAD – decidi – annuncia – difendi

In caso di rischio i decisori assieme ai responsabili del controllo e gli scienziati decidono il da farsi, lo comunicano agli altri portatori di interesse e, in caso di opposizione o contestazione, difendono le scelte con diverse argomentazioni senza lasciare spazio a mutamenti.





# Comunicazione del rischio: una ricca cassetta degli attrezzi

## Trasmissione di informazioni

Il modello che una istituzione stabilisce per fornire le notizie con i propri strumenti.

Ogni canale prevede diverse modalità di trasmissione – lunghezza – elaborazione – combinazione con le immagini

Può lavorare sul tipo di elaborazione dei messaggi, sulla verifica del risultato, può coinvolgere gli amministratori per capire come vengono utilizzati, può fare ricerche su come cambiano i comportamenti.

Per care, consensus e crisis ci saranno specifiche indicazioni

## Hazard/Outrage (Sandman – Slovic)

Comprendere i meccanismi di reazione e psicologici è centrale per sapere come avvicinarsi a una comunità

Gli esperti ragionano con il risk assessment, cercando definizioni matematiche e misurazioni anche dei margini di incertezza esistenti sui pericoli

Il punto di vista dei non esperti riflette le emozioni scatenate dal manifestarsi del pericolo, o dalla sua conoscenza → l'outrage è il fattore chiave da comprendere in connessione all'hazard

Le valutazioni possono convergere o essere molto distanti – vanno considerate perché le spiegazioni tecniche spesso non rispondono alle domande che le persone non esperte si fanno





# Comunicazione del rischio: una ricca cassetta degli attrezzi

## **Social Amplification of risk**

Kaspersen, Slovic, Flynn  
Comprendere gli strumenti  
Comunicare bene

## **CAUSE Approach**

Confidence in communicator  
Awareness of the risk  
Understanding complexity  
Satisfaction with solutions  
Willingness to **Enact** steps to mitigate the risk

## **Social Construction Approach**

Diversi contributi sono influenzati dal contesto sociale e dalla cultura  
Gli esperti forniscono le conoscenze tecniche  
Gli attori sociali i valori, le credenze, le emozioni  
Capire i due mondi e metterli in contatto aiuta a prendere decisioni migliori

## **Mental Noise Approach - Covello**

La capacità razionale di ascoltare e gestire informazioni cala drammaticamente quando una persona si percepisce in una situazione di rischio, soprattutto in casi di emergenze  
→ Non si devono trasmettere più di tre messaggi chiave, ripetuti di frequente





# Comunicazione del rischio: una ricca cassetta degli attrezzi

## Social Network Contagion

Guardare al di là degli individui → le persone sono fortemente collegate con le attitudini dei componenti della rete sociale in caso di pericolo  
Essere efficaci sui social media  
Coinvolgere e spingere a creare networking

## Mental Model Approach

Parte dalle conoscenze della psicologia cognitiva, per pianificare un'analisi dei modelli di diversi interlocutori, e capire come rispondere alle richieste di maggiori informazioni (preoccupazioni e idee) e promuovere il dialogo tra esperti e non → **inchieste e interviste**

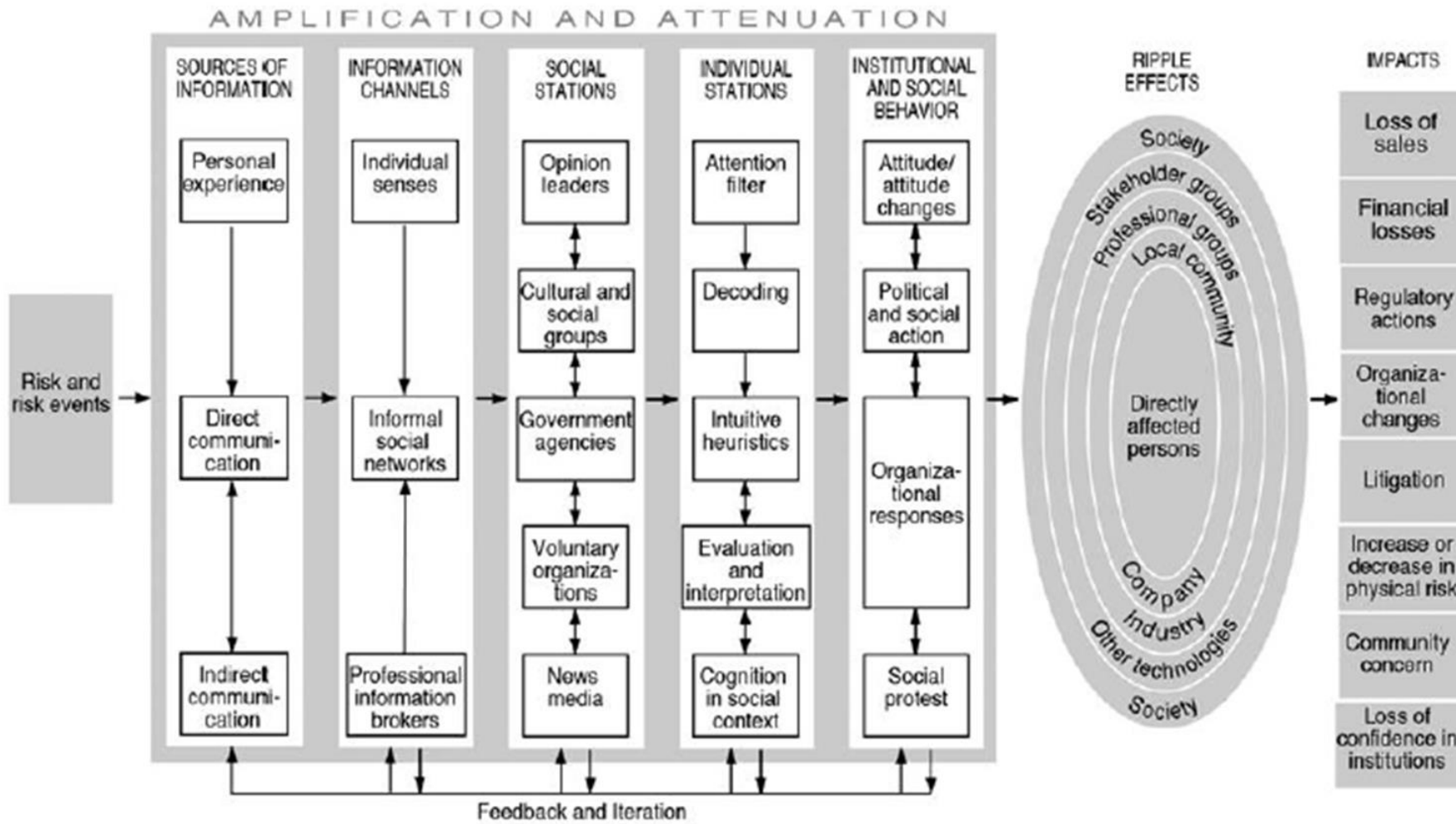
## Social Trust Approach

Principio di asimmetria  
Fiducia e credibilità si conquistano con tempo e dedizioni  
Ma si perdono in modo drammaticamente veloce  
Quando il pericolo non è controllabile dal singolo la fiducia diventa l'elemento chiave.  
Se non ci si fida della fonte informativa il risultato sarà comunque scarso  
→ La rassicurazione ad ogni costo è dannosa

Nelle teorie culturali e di amplificazione del rischio i modelli vanno includendo aspetti diversi e la comunicazione non è più ad una direzione ma si apre a processi circolari, a feedback e a fasi diverse. Per capire i livelli di complessità cui si arriva è interessante osservare il modello del processo di amplificazione sociale del rischio, **semplificato da Cerase**







Cerese A., *Rischio e comunicazione. Teorie, modelli, problemi*, Milano, Ed. Egea, 2017.





# Comunicazione del rischio: una ricca cassetta degli attrezzi

## **Modelli che descrivono le reazioni alla paura o il tipo di ricerca delle fonti informative**

Domina nell'analisi la ricerca sul tipo di reazioni alla paura → negazione o ostilità

Il tipo di azioni intraprese → a livello fisico, emozionale, sociale, finanziario

Il modo in cui si cercano le informazioni, quando mancano e da che fattori dipendono, anche sociali

→ Tutto questo significa più consapevolezza riguardo agli interlocutori

## **Consensus Communication Approach**

I processi a lungo termine dipendono dai valori dell'istituzione e dell'audience che a ciclo continuo producono nuovi contenuti → gli attori sociali vanno coinvolti fin dall'inizio e daranno input che spostano avanti il percorso e lo rendono sempre più efficace e convergente. Sono indispensabili feedback e interpretazione. (Rogers and Kincaid)





# Percorso di comunicazione del rischio

dal Documento Guida del 2018

- 1 Costituzione di un **gruppo** di comunicazione
- 2 **Analisi del contesto**
- 3 **Obiettivi** strategici dell'attività di comunicazione
- 4 Definizione del **target** di audience
- 5 Il **messaggio**
- 6 **Canali** e **strumenti** di comunicazione
- 7 **Valutazione** dell'efficacia della comunicazione





# Il progetto One Health Citizen Science OHCS

Il Progetto OHCS opera, per 4 anni (2023-2026), nelle seguenti aree:

5 SIN, siti di interesse nazionale per la bonifica, Porto Marghera, Manfredonia, Brindisi, Sulcis Iglesiente Laguna di Grado e Marano, diventato Caffaro Tor Viscosa;  
2 aree a elevata pressione ambientale: Lodi, Valle del Serchio);  
2 regioni per i piani rifiuti: Lazio e Friuli-Venezia Giulia.

Al Progetto OHCS partecipano 10 Unità Operative e alcune Istituzioni Partner.

**Obiettivo** del Progetto OHCS è quello di fornire un modello di intervento integrato per il Sistema Nazionale Prevenzione Salute dei rischi ambientali e climatici (SNPS) e il Sistema Nazionale Protezione Ambiente (SNPA). Tale modello include: la caratterizzazione ambientale; la valutazione dell'esposizione della popolazione agli inquinanti; un'indagine sull'associazione tra fattori di rischio ambientali ed esiti sanitari; la misurazione degli impatti associati agli scenari di bonifica, prevedendo l'attivazione di percorsi partecipativi e strategie di comunicazione del rischio.





# Il progetto One Health Citizen Science OHCS

L'obiettivo comunicazione del rischio (ob 6) prevede la redazione di un **Documento metodologico per la comunicazione del rischio**, viene preparato per l'intervento integrato di SNPS e SNPA

- bozza del lavoro febbraio 2024 per la revisione delle UO di progetto e dei partner, con particolare attenzione ai soggetti che fanno parte di SNPS e SNPA, e per la condivisione con gli attori sociali coinvolti
- documento validato
- durante il progetto il documento verrà utilizzato nelle diverse aree, discusso e reso operativo attraverso la pratica → i tempi e le realizzazioni dipendono dalle attività dei partner di progetto e dall'andamento delle azioni nel loro complesso
- la versione finale del 2026 terrà conto dell'esperienza maturata, dei casi studio affrontati e del contesto di futura applicazione del documento





# Tipologie di siti inquinati nel progetto OHCS

## Siti inquinati noti, su cui si lavora da tempo

In questi contesti sono state riprese le esperienze già maturate, coinvolti gli attori sociali per un proseguimento del lavoro e gestito in autonomia da parte di esperti un percorso di “epidemiologia partecipata”.

Si tratta di Valle del Serchio, Porto Marghera e Manfredonia.

In questi casi si forniscono suggerimenti per il proseguimento e eventuale allargamento delle interlocuzioni locali. La consultazione con gli attori già coinvolti sul territorio per sottoporre questo documento metodologico riveste particolare interesse in riferimento al lavoro già svolto in passato → ruolo strategico di SNPS e SNPA





# Tipologie di siti inquinati nel progetto OHCS

## Siti inquinati con ricerche fatte e scarso coinvolgimento

Siti inquinati con esperienze di ricerche nel campo sanitario e/o ambientale, con un coinvolgimento degli attori sociali locali finora limitato alla informazione, diretta o indiretta. Non c'è stata informazione proattiva né partecipazione.

Si tratta di Caffaro Tor Viscosa (Laguna di Grado e Marano), Brindisi e Sulcis Iglesiente.

- Biomonitoraggio umano
- Monitoraggio ambientale
- Interventi di prevenzione secondaria
- Interventi socio-sanitari
- Supporto alle decisioni





# Tipologie di siti inquinati nel progetto OHCS

## **Siti inquinati senza ricerche né coinvolgimento**

Siti inquinati che non hanno precedenti esperienze di ricerche nel campo sanitario, dove non sono conosciuti attori locali rilevanti. In questi casi bisogna capire i problemi cui ci si trova di fronte, le indagini ambientali di routine che vengono svolte, l'esistenza o meno di impianti ad alto rischio con piani di sicurezza attivi, le attitudini da parte delle autorità locali.

Si tratta nel nostro caso del solo sito di Lodi.

## **Piani regionali dei rifiuti**

La comunicazione del rischio nel caso dei piani regionali rifiuti possiede proprie dinamiche e indicazioni condivise, a livello nazionale e internazionale. La comunicazione del rischio nel settore può attingere a una vasta esperienza, da declinare in diverse fasi e contesti.







Grazie dell'attenzione [liliana.cori@cnr.it](mailto:liliana.cori@cnr.it)

