

LA COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI EMERGENZA: IL PROGETTO RIALTO

Antonio Zuliani, Sergio Carnevale

La comunicazione di massa in emergenza costituisce un problema nel problema, ed il settore della protezione civile è certamente il più sensibile, essendo il più esposto ai rischi di una strategia sbagliata delle comunicazioni.

Dalle esperienze del passato, infatti, risulta evidente il ruolo fondamentale della comunicazione per un efficace e tempestivo superamento delle situazioni di crisi, durante le quali la pubblica amministrazione competente mette a dura prova non solo la capacità operativa della propria organizzazione di soccorso, ma anche la propria credibilità in caso di inesatta o insufficiente diffusione di informazioni alla popolazione coinvolta o comunque interessata all'evento calamitoso.

Una cattiva gestione del flusso informativo, in particolare, suscita una **“inquietudine da disinformazione”**, fa ritenere scarsamente competenti i vertici istituzionali preposti alle operazioni di soccorso, incrina il necessario rapporto di fiducia tra cittadini e pubbliche autorità, induce il sospetto che si vogliano salvaguardare interessi particolari, favorisce la propagazione delle **“voci”** allarmistiche che creano non pochi problemi a coloro che sono preposti alla gestione dell'emergenza.

Si vengono, in definitiva, a creare i presupposti per la cosiddetta **“catastrofe informativa”**, ovvero il senso intenzionato della comunicazione ufficiale in larga misura non riesce a trasformarsi nel senso inteso dalla maggioranza della popolazione, anche a causa del **“conflitto culturale”** che si presenta tra la comunità di esperti (scienziati, tecnici, autorità istituzionali), che deve valutare e quantificare il rischio derivante dalla catastrofe, e la gente comune, che valuta e quantifica lo stesso rischio sulla base di parametri completamente diversi (percezione fisica della “anomalia”, convinzioni discendenti da esperienze personali, attendibilità attribuita a fonti estranee alla direzione dell'emergenza, ecc.). Ne consegue che un'emergenza, oltre al rischio della perdita del consenso dell'opinione pubblica, può favorire

l'insorgere di fenomeni di panico collettivo.

La zona industriale di Venezia: progetto Rialto

Il problema è particolarmente sentito nella zona industriale di Venezia, dove sono presenti 23 industrie a rischio rilevante di incidente. Queste, unitamente ai mezzi che circolano sulla rete stradale e ferroviaria per trasportare le sostanze pericolose (tra cui il fosgene, il cloro, l'acrilonitrile, l'acido cianidrico, l'ammoniaca, ecc.) utilizzate o prodotte dalle industrie in questione, possono causare, all'improvviso o con breve quanto ininfluente preavviso ai fini dello sgombero, una nube tossica, la quale, nel peggiore dei casi, potrebbe colpire nel giro di circa 9 minuti buona parte dell'abitato circostante.

Onde evitare o, quantomeno, attenuare gli effetti negativi di una simile eventualità, oltre all'attivazione immediata di un "primo allarme" sonoro con le sirene, tale da essere percepito in tutta l'area esposta al rischio, la popolazione viene tenuta al corrente con continuità della situazione mediante un sistema di comunicazione integrato denominato "Rialto".

Il sistema, voluto dalla Prefettura di Venezia, è in grado di diffondere selettivamente ed in tempo reale le notizie sia mediante messaggi preregistrati sia in viva voce.

Esso è stato preceduto e seguito da una campagna informativa prolungata e capillare svolta dalla Protezione Civile comunale ed è stato realizzato con la collaborazione di Provincia, Comune, Comando Provinciale dei VV.FF. di Venezia nonché dell'emittente locale Radio TeleVenezia.

In particolare, il "sistema" può utilizzare contemporaneamente una pluralità di canali privati e pubblici normalmente disponibili o di possibile ulteriore acquisizione, quali:

- la rete telefonica infrastrutturale (in voce e facsimile);
- le reti di telefonia mobile;
- gli impianti di diffusione sonora fissa e mobile pubblici o commerciali privati;
- i pannelli stradali luminosi a messaggio variabile;
- le reti radio e video pubbliche e private.

Tale ridondanza di mezzi di trasmissione, tra loro complementari e sostitutivi, consente di coprire l'intero territorio provinciale e, quindi, di raggiungere la popolazione in qualsiasi circostanza **anche in caso di "blak out" elettrico locale**.

Esso, inoltre, può essere utilizzato anche per eventuali emergenze di difesa civile, allorché si renda necessario informare, con efficacia immediata ed in modo semplice, la popolazione sui comportamenti da tenere o sulle misure cautelative da adottare per la propria incolumità.

Al momento, sono interessati all'operatività del sistema: Società delle Autostrade di Venezia – Padova; Autovie Venete; Rete Ferroviaria Italiana – Direzione Compartimentale Movimento di Venezia – Mestre; A.C.T.V.(trasporti pubblici locali in laguna e terraferma); RAI 3; Radio Venezia – Tele Venezia; Radio Base Popolare Network; GV Radio in Blue; Radio BiriKina.

Le reti radiotelevisive sono accessibili tramite un modulo di controllo, installato nella caserma dei VV.FF. di Venezia – Terraglio, sede designata della Sala Operativa Provinciale unificata

di Protezione Civile. Esso consente sia la messa in onda immediata di 260 messaggi di allarme preregistrati e differenziati per tipologia di emergenza (nube tossica, alluvione, incendio, tromba d'aria, grave interruzione della circolazione, ecc.), sia di ricevere e ritrasmettere le comunicazioni dell'Autorità responsabile della gestione delle emergenze in arrivo su linea telefonica infrastrutturale e/o radio ricetrasmittente (inclusa la telefonia mobile).

La legislazione attuale attribuisce rispettivamente al Prefetto ed al Sindaco la responsabilità in ambito provinciale e comunale del soccorso pubblico urgente e, di conseguenza, i contenuti delle informazioni e le modalità della loro diffusione ricadono nelle loro competenze a seconda dell'estensione dell'area interessata dall'evento calamitoso.

Il sistema viene pertanto attivato dal Comandante Provinciale dei VV.FF. su richiesta della Prefettura nella modalità prescelta (messaggi preregistrati o in viva voce). Qualora ne sussistano le condizioni, tuttavia, egli viene autorizzato a trasmettere in viva voce le indicazioni ritenute necessarie e urgenti ai fini della tutela della popolazione.

A tale scopo, peraltro, il Prefetto istituisce all'interno dell'Unità di crisi un **nucleo comunicazioni e stampa**, che assolve le funzioni di supporto relative a "mass media e informazione" e "telecomunicazioni", ed ha il compito di raccogliere ogni elemento utile per i comunicati da diffondere in relazione alla situazione contingente. Esso segue con continuità l'evolversi della situazione, rappresentando eventuali ulteriori esigenze, ivi comprese le forme di **sostegno psicologico** alla popolazione.

Il **nucleo** è formato da:

- un **coordinatore addetto stampa e relazioni esterne**;
- uno **psicologo esperto di comunicazioni nelle emergenze**, consulente per la stesura di messaggi che informino correttamente e compiutamente la popolazione;
- un **referente delle reti radioTV** per la loro attivazione e le ulteriori connessioni ad altre reti;
- un **addetto alle comunicazioni radio** dell'A.R.I. (Associazione Radioamatori Italiani) per la duplicazione delle maglie radio ed i collegamenti con Enti ed Organismi sul campo.

Gli Enti pubblici e le Società che ricadono nella giurisdizione territoriale della Prefettura, inoltre, quando contattati provvedono alla diffusione delle informazioni ricevute nella forma e nei modi compatibili con i mezzi di comunicazione posseduti sulla base di intese ed accordi precedenti, e cioè mediante:

- la trascrizione dei testi sui pannelli luminosi a messaggio variabile installati nelle tratte autostradali;
- l'audiodiffusione nelle stazioni, sui treni (ove possibile) in transito o in sosta, nei centri commerciali o nei luoghi aperti al pubblico e dotati di impianti di amplificazione sonora (stazioni autocorriere, edifici di culto, stadi, scuole, ecc.);
- gli avvisi scorrevoli ai passeggeri sui pannelli luminosi dei battelli, qualora ne dispongano e si trovino nell'area a rischio di coinvolgimento;
- i comunicati radio e video diffusi sulle reti aderenti al "sistema".

La sperimentazione effettuata fino ad oggi, generalmente per criticità per lo più connesse a problemi di circolazione stradale o nel corso di esercitazioni di protezione e difesa civile, ha posto in luce l'estrema affidabilità e flessibilità di "Rialto", suscitando notevole interesse anche in campo nazionale.

L'auspicio, pertanto, è che il “sistema Rialto” possa costituire l'esempio ed il punto di partenza per un ancora inesistente sistema nazionale di comunicazioni in emergenza, paragonabile allo statunitense E.B.S. (Emergency Broadcast System) che, in caso di gravi incidenti o calamità, consente agli Enti Governativi di informare tempestivamente la popolazione attraverso le emittenti radiofoniche e televisive presenti sul territorio degli States.

Il ruolo dello psicologo nell'elaborazione dei messaggi

La prima fase attuativa del sistema “Rialto” comportava la stesura dei messaggi da inviare immediatamente alla popolazione in caso di insorgenza di situazioni di emergenza.

La difficoltà fondamentale di tale impegno era quella di redigere dei messaggi che andavano preregistrati e, quindi, non consentivano il necessario feedback. Ciò significa che il messaggio non può essere modificato, ma che il sistema ha a disposizione una serie di messaggi da trasmettere. Una serie limitata, visto che l'agilità del sistema prevede un tempo di decisione del messaggio da inviare molto breve.

Per portare in porto il lavoro ho adottato i seguenti criteri.

Coinvolgimento di tutte le istituzioni interessate.

Il principio fondamentale del sistema “Rialto” consiste nell'informare la popolazione in modo tempestivo e coerente, ciò significa che tutte le agenzie, che a vario titolo concorrono a questa opera di informazione, devono convenire sulla correttezza del messaggio. Se così non fosse il risultato del sistema sarebbe vanificato e continuerebbe l'attuale Babele della comunicazione in caso di emergenza. Si è trattato di un lavoro lungo e faticoso: tanti erano i linguaggi, le attese e le competenze da armonizzare.

Comprendere le percezioni dei cittadini.

In ogni situazione nella quale si prefiguri una situazione di pericolo, le persone costruiscono una propria valutazione dei rischi connessi e una specifica attenzione ai segnali provenienti dalla fonte di pericolo. Ciò è tanto più presente nella realtà veneziana, dove esiste una situazione industriale come quella di Marghera.

Era, quindi assolutamente indispensabile, che ogni segnale, percepito dalla popolazione con il connotato di “pericolo” trovasse un'immediata risposta nel sistema “Rialto”.

Utilizzare un linguaggio semplice.

Troppo spesso gli “esperti” tendono ad utilizzare un linguaggio tecnico utile e comprensibile all'interno del sistema, ma assolutamente ignoto tra la popolazione. Ben sappiamo che ogni qual volta una persona non è messa in grado di capire ciò che le viene detto entra in una fase di confusione che, all'interno di scenari di pericolo, può trasformarsi facilmente in allarme. Per evitare questa conseguenza è stato necessario andare a ricercare le parole più semplici ed

immediate per esprimere ogni concetto, abbandonando ogni seduzione all'utilizzo di linguaggi tecnici.

Non allarmare.

È noto come il crescere dell'allarme possa spingere la persona ad uscire dal sano ambito della paura (che è un buon meccanismo di difesa contro il pericolo), per transitare all'angoscia: un sentimento paralizzante di chi si sente di fronte ad un pericolo "indeterminato", che può essere dovunque e può colpire in qualsiasi momento. L'obiettivo di un'efficace comunicazione in emergenza non deve essere quello di suscitare forti emozioni, sperando che ciò aumenti nella popolazione l'adesione alle misure di intervento richieste. L'obiettivo è più utilmente quello di mobilitare le energie positive della popolazione, le loro stesse risorse di self help, le loro capacità di scegliere la risposta più adeguata a fronte del manifestarsi di una situazione di pericolo.

Allarmare significa, in sostanza, andare nella direzione opposta a quella appena descritta.

Si può allarmare con l'utilizzo di parole, di immagini e colori, ma anche con i toni utilizzati. Il tema del tono di voce nella registrazione dei messaggi risulta, in questo contesto, altrettanto decisivo del loro stesso contenuto.

Fornire delle prime ed immediate strategie per affrontare il problema.

È ben vero che, specie nella zona limitrofa alla zona industriale di Marghera, la popolazione è stata informata dall'Amministrazione comunale sui rischi e sulle strategie da utilizzare in caso di allarme.

Ciò nonostante, nel momento dell'invio del segnale di allarme, le persone sono coinvolte in una serie di naturali emozioni che non le mettono nelle migliori condizioni per ricordare le istruzioni ricevute. Dagli studi compiuti risulta che di fronte ad un pericolo si determinano alterazioni sensoriali e inibizioni all'uso delle normali capacità cognitive. A tutto ciò si è cercato di dare risposta introducendo nei messaggi alcune indicazioni di comportamento.

Mantenere il collegamento con il sistema di emergenza.

Il messaggio iniziale è solo l'inizio di una procedura che può dare esiti diversi. Sia che le situazioni di allarme rientri, sia che evolva in senso negativo, è indispensabile mantenere i contatti con la popolazione: i messaggi inviati, pertanto, dovevano contenere anche l'invito a mantenere i collegamenti con il sistema "Rialto".

Appariva indispensabile, inoltre, che dagli stessi messaggi apparisse alla popolazione lo sforzo e l'attività delle autorità competenti nell'affrontare la situazione.