

# Emergenze ambientali e comunicazione

Rita Di Iorio

Daniele Biondo

*Pianificare un'adeguata informazione è un aiuto fondamentale per quei cittadini che vivono in zone a elevato rischio ambientale e che sperimentano stati frequenti di stress*

L'Associazione Centro Alfredo Rampi Onlus ha recentemente ideato e realizzato, nel Comune di Albano Laziale, un'esperienza pilota per informare la popolazione sui rischi di un eventuale terremoto.

Il territorio di Albano è, infatti, caratterizzato da una sismicità frequente (sciame sismico), anche se di grado non particolarmente elevato. A causa di uno stato di allarme continuo (determinato dall'essere sempre in attesa di una scossa), gli incontri con i cittadini hanno evidenziato un forte livello di stress che si manifesta soprattutto attraverso i sintomi dell'ansia: ipervigilanza, agitazione, insonnia. Tali sintomi aumentano in occasione di piccole scosse, anche se queste si verificano a distanza notevole una dall'altra, o dopo uno sciame sismico che costringe gli abitanti a dormire fuori casa anche per diversi giorni.

In un'altra esperienza, condotta a Roma nella zona di Prima Porta, che per il dissesto geologico è frequentemente soggetta al rischio di inondazioni, abbiamo potuto analizzare il livello di preallarme vissuto dai cittadini e il livello di stress ad esso correlato. Anche il solo chiedere a cosa facesse pensare la parola "rischio" produceva risposte di tipo allarmistico e catastrofico che mettevano in luce emozioni molto forti di terrore, paura, insicurezza, imponderabilità, irreparabilità, perdita. Dal questionario somministrato è emerso che già durante le prime piogge i cittadini, specie coloro che avevano vissuto in passato esperienze di inondazione, provavano sentimenti di agitazione, paura, aggressività (verso gli enti locali e verso quei cittadini che non si preoccupano dell'ambiente), oltre a insonnia e insicurezza per il vivere in quel quartiere.

## Come comunicare l'emergenza

La comunicazione nel corso di un'emergenza può essere considerata come una "colonna portante" nell'opera di protezione della popolazione. Innanzitutto, è molto importante tenere conto dell'aspetto emotivo della comunicazione, offrendo messaggi che aiutino le persone a gestire le emozioni che le situazioni di emergenza inevitabilmente scatenano. Bisogna tener presente che ricevere un messaggio o non riceverlo, parlare del rischio o non parlarne, ha sempre un valore comunicativo. Il principio di base è che «non si può non comunicare» (Watzlawick, 1971). Ecco perché subito dopo un evento "improvviso" o "annunciato" (come nel caso dei territori a rischio cronico) è importante che le prime informazioni siano fornite da una fonte autorevole: i cittadini, infatti, devono avere la netta percezione che le autorità responsabili stiano prendendo tutte le misure necessarie per proteggerli.

Occorre inoltre tener presente che le vittime di un evento catastrofico hanno la tendenza ad influenzarsi reciprocamente con tutta una serie di reazioni negative come il panico, la paranoia, l'impotenza, la confusione, ecc. La "massa", com'è noto, mette in atto comportamenti caratterizzati da una risposta irrazionale ad una situazione di pericolo, attuando strategie di sopravvivenza (fuga o paralisi) che a volte possono rivelarsi estremamente dannose sia per le vittime che per i soccorritori. Tali reazioni sono correlate inevitabilmente anche alla zona e alla fase dell'evento critico. I cittadini che sperimentano le fasi iniziali di un'evento catastrofico nella zona di maggiore impatto, ad esempio, sono anche quelli maggiormente a rischio di reazioni psicologiche destrutturanti per il loro assetto men-

# La terra si muove... io cosa faccio?

Il dépliant utilizzato nel Comune di Albano è costituito da un numero limitato di messaggi basilari, facili da ricordare durante l'emergenza e che possono essere utilizzati dai responsabili della protezione civile (ad esempio, per mezzo di altoparlanti).

Esso ha questi obiettivi:

1. Attivare le risorse interne del lettore: dipende da te...;
2. Rassicurare sulle emozioni che si scatenano inevitabilmente nel momento dell'emergenza,

emozioni che non vanno contrastate, ma seguite come campanello d'allarme che deve spingere all'azione: è normale, protetti, agisci;

3. Elencare in forma sintetica e decisa i comportamenti da attuare: Cosa fare e Cosa non fare se ti trovi... (si veda a fianco).
4. Indicare le azioni da eseguire durante l'emergenza: segui le indicazioni comunicate dai

veicoli sonori (altoparlanti), attieniti alle disposizioni fornite dalle Forze dell'ordine.

Le mappe relative alle tre aree (nella pagina a fianco ne riportiamo due) del Comune di Albano Laziale indicano chiaramente le zone adibite all'attesa della popolazione, all'ubicazione dei soccorritori, ai centri di accoglienza e all'ubicazione dei Centri operativi comunali.

La segnaletica della legenda utilizza i segnali dei piani di evacuazione del Comune di Albano, in quanto non esiste ancora una segnaletica nazionale.

tale, come lo stordimento e la paralisi catatonica, la commozione, l'inibizione, lo stato stuporoso e l'ottundimento psichico (Krystal, 2007).

Proprio allo scopo di contrastare tali reazioni risulta molto importante fornire una comunicazione tempestiva, efficace, concreta, chiara, autorevole, ricorrente e ripetuta ad intervalli regolari. Questa risulterà ancora più efficace se la popolazione a cui è diretta è stata preparata a fronteggiare l'evento: in questo modo, sarà in grado di comprendere i messaggi e la segnaletica di emergenza e sarà già a conoscenza dei comportamenti da mettere in atto. Nel corso dell'emergenza la comunicazione non troverà dunque un uditorio passivo, ma individui attivi che hanno potuto sviluppare nel frattempo un personale quadro degli avvenimenti, costruito sulle esperienze dirette, ma anche sulle informazioni acquisite attraverso le fonti più autorevoli.

Quando, al contrario, non sia stato possibile preparare i cittadini ad un evento critico, è facile trovare un uditorio confuso o caricato di forti componenti emozionali. A maggior ragione, in questi casi, deve essere utilizzata una comunicazione che non crei allarme, non provochi reazioni psichiche negative (ad esempio, la paralisi della capacità di pensare o l'immobilismo), né attivi forti emozioni (che possono produrre crisi d'ansia, forte agitazione, crisi isteriche), rendendo la situazione ancor più pesante da gestire. Nello stesso tempo essa deve riuscire a non banalizzare il problema e a non minimizzarlo e occorre che sia veritiera, decisa, capace di attivare le risorse positive di ciascun indivi-

duo: cioè capace di stimolare la motivazione personale a diventare elemento centrale della propria ed altrui salvaguardia.

Nonostante la messa in atto di strategie informative preventive e di un sistema di comunicazione adeguato all'emergenza in atto, purtroppo resterà sempre una percentuale di cittadini che non riuscirà a seguire in modo corretto e adeguato i messaggi forniti o che potrebbe opporsi alle indicazioni date.

## Emergenza terremoto

Per esemplificare quanto fin qui detto, ci sembra utile soffermarci sulla descrizione dello strumento utilizzato in occasione della campagna d'informazione nel Comune di Albano Laziale (si veda anche il Box): un dépliant, realizzato con la collaborazione dell'Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, allo scopo di preparare la popolazione al rischio sismico. Le sue principali funzioni possono essere così descritte:

1. assicurare il costituirsi di un sistema di comunicazione come pilastro fondamentale per il buon funzionamento di un eventuale piano d'emergenza;
2. garantire una conoscenza preventiva delle informazioni dei segnali di emergenza e dei comportamenti conformi a quanto previsto dal piano d'emergenza;
3. assicurare un flusso continuo di informazioni verso

gli operatori e verso la popolazione;

4. orientare e assicurare la popolazione attraverso un sistema di comunicazione con altoparlanti su macchine itineranti.

Tale dépliant conteneva tutte le indicazioni utili per informare i cittadini sul rischio terremoto nel proprio territorio, su come prepararsi, su come gestirlo, sia dal punto di vista comportamentale che emotivo (durante le scosse), e su dove recarsi dopo le scosse.

La scelta del formato (15x14 cm) aveva l'obiettivo di realizzare un pieghevole tascabile che, aperto, avesse una grandezza funzionale (30x42 cm) ad essere esposto, ad esempio, in una bacheca.

Persino il titolo, *La terra si muove... Io cosa faccio?*, aveva lo scopo di inviare uno stimolo forte e chiaro al lettore affinché si interrogasse sulla propria conoscenza dei comportamenti idonei da attuare durante e dopo il terremoto.

Per gestire nel miglior modo possibile un'emergenza dal punto di vista psicologico (sia a livello emotivo sia a livello comportamentale e cognitivo) è, infatti, necessario conoscere la portata del rischio a cui si è soggetti. La non conoscenza dei pericoli può portare ad una loro sopravvalutazione o sottovalutazione, a seconda delle conoscenze individuali e delle caratteristiche di personalità che influenzano la percezione e valutazione del rischio. Per questo motivo il dépliant è stato consegnato ai cittadini nel corso di assemblee e feste pubbliche, costruendo così un minimo di rapporto che ne stimolasse la lettura e attivasse la loro collaborazione nelle fasi successive dell'intervento (esercitazioni).

## Riferimenti bibliografici

BIONDO D., DI IORIO R. (1989), *I bambini ed il rischio ambientale. Come difenderli da incidenti e calamità*, La Nuova Italia Editrice, Firenze.

DI IORIO R., BIONDO D. (2008), «L'informazione della popolazione sul rischio terremoto», *www.conoscoimparoprevengo*, 6.

DI IORIO R., BIONDO D. (2009a), *Sopravvivere alle emergenze. Gestire i sentimenti negativi legati alle catastrofi ambientali e civili*, Magi Editore, Roma.

DI IORIO R., BIONDO D. (2009b), «L'informazione alla popolazione sul rischio terremoto nell'Area dei Castelli Romani», *Protezione Civile*, 4, 94-100.

KRYSTAL H. (2007), *Affetto, trauma, alessitimia*, Magi Editore, Roma.

WATZLAWICK P. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma.

[www.conoscoimparoprevengo.it](http://www.conoscoimparoprevengo.it)

[www.centrorampi.it](http://www.centrorampi.it)

[www.psicar.it](http://www.psicar.it)

**Rita Di Iorio** è psicoterapeuta, presidente di "Psicologi per le Emergenze Alfredo Rampi" (PSIC-AR), segretario del Centro Alfredo Rampi Onlus.

**Daniele Biondo** è psicoanalista (SPI e IPA), psicologo dell'emergenza, socio ordinario dell'Associazione Romana di Psicoterapia dell'Adolescenza, vice Presidente del Centro Alfredo Rampi Onlus.