

Il ruolo del volontariato organizzato nella comunicazione d'emergenza

Anna Zuccaro

Istituto Universitario Salesiano di Venezia e Verona
Università degli Studi di Verona
Università degli Studi dell'Aquila

About Emergency
www.aboutemergency.com

Abstract. L'obiettivo di questo lavoro è dimostrare come, nel mondo delle immagini e dell'informazione veloce, ancora la persona rivesta un ruolo fondamentale per la comunicazione. Un ruolo che diventa più che efficace, è opportuno definire assolutamente efficiente, nella comunicazione d'emergenza e, in particolare, qualora si tratti di un volontario, permette di veicolare anche valori ed empatia altrimenti difficili da trasmettere da parte delle istituzioni, che devono perseguire in questo contesto, altri scopi. Queste tuttavia possono trarre innegabili vantaggi in termini di visibilità e posizionamento agli occhi della popolazione nazionale, non solo di quella interessata da un'emergenza, qualora in situazioni ordinarie abbiano adeguatamente gestito la formazione del volontariato organizzato. L'intervento pertanto prende vita da una domanda e la inserisce già in un contesto: in un mondo sempre più digitale, anche e soprattutto alla luce delle recenti imposizioni di sicurezza, qual è il ruolo del volontariato organizzato nella comunicazione d'emergenza?

Figure non professioniste ma professionali, formate per supportare un'organizzazione complessa, con opportunità e rischi derivanti dall'essere persone che, potenzialmente, per la gran parte della loro vita fanno altro. Nella complessa dinamica dei soccorsi, nella nicchia di responsabilità della comunicazione nei momenti più critici e frenetici, queste figure hanno un ruolo chiave, che si intende dimostrare in questa discussione.

Keywords: comunicazione emergenza; volontariato comunicazione emergenza; volontari comunicazione emergenza

Introduzione

Nel delicato frangente dell'emergenza, si incontra una maggiore consapevolezza della responsabilità delle azioni comunicative. Scegliere con cura il messaggio da trasmettere, infatti, può contribuire in positivo, con potenzialità di resilienza e di evitamento di ulteriori traumi, rispetto a quelli che l'essere umano si trova già a vivere. Rimane inteso che preparare quante più persone possibili alle emergenze stesse, con una comunicazione progettata, costante, capillare, che sfrutti il cosiddetto tempo ordinario per contribuire a quella che è, a tutti gli effetti, una prevenzione non strutturale¹, è il primo passo per quella che sarà poi una efficace gestione dell'evento quando dovesse evolvere in negativo. Tra queste persone, un ruolo chiave nel processo comunicativo è quello del volontario. L'impiego dei volontari delle Organizzazioni iscritte all'elenco centrale e agli elenchi territoriali per la gestione pre, durante e post emergenze è una condizione oggi fondamentale per la piena e completa realizzazione delle operazioni.

1. Quali sono i pubblici della comunicazione d'emergenza

Le caratteristiche del pubblico di un'emergenza dipendono dal contesto in cui si opera nel ruolo di comunicatore d'emergenza. Per l'addetto stampa di un accampamento in cui vengono accolti gli sfollati il primo uditorio sarà quello giornalistico. Se siamo in contesto istituzionale o associazionistico, il pubblico con cui interfacciarsi sarà anche quello dei volontari e degli operatori dell'emergenza. Infine, il comunicatore deve poter essere un riferimento autorevole anche per la popolazione coinvolta in un'emergenza, sebbene in linea di massima non sia previsto che abbia rapporti diretti nella trasmissione dei messaggi. I volontari rientrano senza ombra di dubbio nel pubblico degli operatori dell'emergenza, pubblico di cui il comunicatore deve necessariamente conoscere ruoli, funzioni specifiche e competenze, in quanto questi elementi possono tradursi in potenziali e ulteriori sviluppi e miglioramenti del processo comunicativo.

¹ Come da definizione presente nel Decreto Legislativo n.1 del 2 gennaio 2018 - Protezione Civile

2. Il coinvolgimento del volontario nella comunicazione d'emergenza

Il volontario di protezione civile è una figura che decide di adoperare il suo tempo libero in maniera gratuita per uno scopo corale più ampio, che mira a un supporto, quando non all'ottimizzazione, della condizione collettiva. Da definizione del Dipartimento di Protezione Civile *“Il volontariato di protezione civile è costituito da uomini e donne che hanno deciso di mettere a disposizione gratuitamente tempo ed energie per proteggere la vita e l'ambiente. Per rendere più efficace la loro azione, i volontari di protezione civile sono associati in organizzazioni, grazie alle quali condividono risorse, conoscenze ed esperienze”*². Pur nella gratuità, la responsabilità può essere tecnica o sociologica basilare, ad esempio nel volontario chiamato a montare una tenda o a seguire l'accreditamento di altri operatori in un campo di persone rimaste prive di dimora. La stessa responsabilità tuttavia, può arrivare anche a livelli molto più impegnativi, basti pensare alle responsabilità penali, che hanno ruoli di supporto ai servizi di urgenza ed emergenza medica, in taluni territori nazionali addirittura gestiti da *equipe* interamente formate da volontari. Per sostenere adeguatamente qualsivoglia ruolo venga rivestito dal volontario, prassi vorrebbe che questi acceda alle attività a seguito di un corso di formazione e mantenga poi le competenze grazie a incontri di aggiornamento, specializzazioni del ruolo rivestito, esercitazioni. Quanto viene fatto in tempo ordinario rende il volontario di protezione civile un destinatario della comunicazione pre-emergenza. Nella fase emergenziale, la sua figura rientra sia tra quelle dei pubblici dell'emergenza, in quanto deve comunque attenersi fedelmente a protocolli acquisiti e a taluni definiti al momento, gerarchie precise e disposizioni che riceve dai suoi superiori e dalle istituzioni. Allo stesso tempo, il volontario diventa veicolo emittente fondamentale. A livello prettamente sociologico (ma anche, in certi termini, a livello psicologico), risulta la figura più vicina alla popolazione oggetto del soccorso e delle attività di ripresa. Sia su un'ambulanza nel corso di un servizio d'emergenza, dove c'è un paziente e un iter, per quanto complesso, ben definito a livello spazio-temporale, sia su scenari più complessi, che necessitano di diverse ore prima della definizione (o di settimane, si veda ad

2 Tratto dal *depliant “Il volontariato di protezione civile - Migliorare la vita di tutti cominciando dalla propria”*, 2018

esempio il caso specifico della pandemia Covid-19), il volontario è figura chiave per la trasmissione di messaggi verbali, paraverbali e non verbali alle persone coinvolte. Significa che le istituzioni e i sistemi che li coinvolgono possono contare su risorse che per ruolo possono permettersi una empatia sempre professionale, per quanto non da professionisti, nell'erogazione dei servizi e nello svolgimento delle attività. Questa, a sua volta, risulta fondamentale per trasmettere la vicinanza delle istituzioni e dei sistemi stessi alle persone. Saper cogliere questo consente di formare adeguatamente i volontari prima di un'emergenza e saper operare in modo ottimale in un'ottica di comunicazione durante l'emergenza stessa, demandando anche compiti che necessitano di maggiore calore umano a chi può esternarlo, cosa che per ovvie ragioni non possono essere in capo alle figure istituzionali.

3. Case history: il coinvolgimento del volontariato organizzato in Italia nel corso dell'emergenza Covid-19

Stando alle informazioni fornite dall'ufficio stampa del Dipartimento di Protezione Civile, in merito all'impiego del Servizio Nazionale del Volontariato durante l'emergenza Coronavirus, l'impegno dei volontari delle Organizzazioni iscritte all'elenco centrale e agli elenchi territoriali che sono stati attivati e hanno operato per la gestione emergenziale si è concretizzato non solo negli aeroporti e nei porti, ma anche nel supporto all'attività sanitaria sul territorio e nell'assistenza alla popolazione. Nello specifico, come si evince dalla Tabella 1 di seguito, per il mese di Febbraio è stata impiegata una media di 350 volontari al giorno per il monitoraggio dei passeggeri. A questa si è aggiunta, a partire da metà febbraio, una media di 500 volontari al giorno impiegati in altre attività (tende *pre-triage* ospedali e presso le carceri). Nel mese di marzo sono stati impiegati dai 1.500 volontari al giorno a inizio mese, fino ad arrivare a 12.204 volontari registrati al 31 marzo. La media mensile è di circa 6.000 volontari per giorno. Nel mese di Aprile l'impiego dei volontari è stato tra i 16.798 (3 aprile 2020) e oltre 19.000 volontari (picco di 19.398 registrati il 20 aprile). La media mensile è stata di circa 17.000 volontari al giorno tra monitoraggi di porti e aeroporti e altre attività. La media mensile di maggio è stata invece di circa 14.000 volontari per giorno, con un minimo di circa 10.000 e un massimo di 18.000

volontari. Considerando il periodo totale di emergenza acuta, il numero massimo di impiego ha visto 21.614 volontari operativi.

Tab 1. Impiego del volontariato organizzato durante l'emergenza Covid-19 da parte del DPC

Mese	Range numero volontari impiegati
Febbraio 2020	350 – 850 /giorno
Marzo 2020	1.500 – 12.204 /giorno
Aprile 2020	16.798 - 19.398 / giorno
Maggio 2020	10.000 – 18.000 / giorno

Questi dati sono un semplice estratto di un periodo emergenziale relativamente recente. Alle attività disposte dal Dipartimento di Protezione Civile, sono state affiancate ulteriori operazioni che nei mesi sopracitati sono state svolte a livello associativo, comunale o in convenzione con Unità locali e Distretti socio-sanitari: confezionamento e distribuzione mascherine, farmaci, pacchi alimentari e beni di prima necessità presso i domicili delle persone più vulnerabili, rilevazione temperature all'esterno di uffici pubblici, informazione e assistenza presso desk, centrali operative, tende e strutture di emergenza, per citare alcuni esempi che hanno visto i volontari partecipi della quotidianità delle persone.

4. Fattore umano e fattore digitale: cosa abbiamo rilevato dall'emergenza Covid-19

In un mondo sempre più digitale, la pandemia del 2020 ha accelerato i tempi dell'evoluzione in questa direzione anche in un Paese quale l'Italia, famosa per essere ancorata alla tradizione e a sistemi spesso troppo obsoleti per essere efficaci. Anche gli organismi atti a gestire l'emergenza Covid-19 si sono naturalmente adeguati, in un'ottica di contrasto attivo alla situazioni di emergenza. Questo nei tempi più rapidi possibili, pur tenendo in considerazione i vari momenti: quello di rivelazione dell'evento sorgente a opera del sistema di vigilanza e sorveglianza, il conseguente tempo di attivazione e propagazione degli allarmi, quello del riconoscimento di tipo e portata del fenomeno virale e quello, infine, di risposta del Sistema di sicurezza. Il tempo è sicuramente risultato una variabile essenziale nell'analisi e nella valutazione dei rischi e dei conseguenti provvedimenti e delle azioni comunicative. In questo frangente ci si intende soffermare sulla capacità responsiva del Sistema in

un'ottica di digitalizzazione e di coinvolgimento del volontariato organizzato. Per quanto riguarda il primo aspetto, a livello macro, gli italiani hanno potuto assistere a dirette televisive e social, da parte delle figure istituzionali preposte a farlo, sui decreti in fase di valutazione e approvati, ma anche sugli aggiornamenti in merito all'entità dell'evento. In questa operazione, ad esempio, è stato eliminato il filtro giornalistico³ e sulle testate potevano essere riscontrate le medesime informazioni poi verificabili guardando in un secondo momento le dirette televisive o social, che rimanevano disponibili su differenti canali digitali. A livello micro le persone hanno potuto vedere velocizzati, perché digitalizzati, dei processi ordinari: dal triage telefonico a opera del medico di base e la digitalizzazione delle ricette e delle impegnative mediche, alla spesa ordinabile via applicazione sul proprio cellulare, dalla possibilità di svolgere pratiche burocratiche via e-mail, alla proroga di scadenze, che hanno evitato assembramenti negli uffici o nei luoghi preposti. Il secondo fattore da considerare è quello umano, che coinvolge in prima battuta proprio il volontariato organizzato. Alla luce delle attività che operativamente si è trovato a compiere, il volontario di protezione civile ha dimostrato grande flessibilità e trasversalità dei ruoli. La natura delle richieste quotidiane poteva variare e ha chiesto, oltre a una densa conoscenza di autoprotezione dal virus, doti empatiche, prima che altre conoscenze tecniche. Se da un lato, infatti, lo svuotamento di un seminterrato allagato dall'acqua o un trasporto sanitario, prevedono un iter formativo, gran parte delle attività svolte durante l'emergenza Covid-19 hanno visto i volontari gestire richieste di diversa natura, dagli scenari differenti, con il solo ma ben presente filo conduttore di proteggersi dall'incombente rischio biologico. A tal proposito infatti sono stati notevoli gli sforzi delle organizzazioni nazionali nel garantire in ogni modo la formazione in materia dei propri volontari. L'Agenzia di giornalismo scientifico Zadig e l'ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) hanno deciso di realizzare insieme un corso di formazione a distanza per tutti i volontari impegnati nell'emergenza Covid-19, forte dell'autorevolezza del proprio Presidente, il virologo Fabrizio Pregliasco⁴. La Croce Rossa Italiana ha attivato il "Volontariato Tem-

3 Con "filtro giornalistico" si intende quella necessaria lettura dei fatti che operano i giornalisti in un'ottica di una trasmissione efficiente delle informazioni. Dati i tempi emergenziali, la loro opera di indagine e ricerca è necessariamente venuta meno nella trasmissione primaria del nucleo informativo, ma è risultata fondamentale da parte del mondo giornalistico l'opera di sintesi e raccolta di approfondimenti svolta nelle ore seguenti le dirette televisive.

4 www.anpas.org

poraneo” permettendo così a tutti coloro che fossero disponibili per un contributo, dopo una breve formazione online, di supportare le attività dell’Associazione a favore della popolazione⁵. Vi sono inoltre state realtà, sempre su base volontaria, che per il periodo più acuto dell’emergenza hanno garantito uno sportello telefonico gratuito in materia di psicologia d’emergenza, come il Centro Alfredo Rampi Onlus e la Protezione Civile di Roma Capitale⁶. Questi esempi offrono la misura di quanto il volontariato organizzato si sia calato nella quotidianità dell’emergenza, in piena vicinanza con la popolazione, che si è trovata senza eccezioni di fronte a una situazione inedita e difficilmente immaginabile.

Conclusioni

A fronte di ciò, la comunicazione diventa una materia chiave da insegnare e adottare per una ottimizzazione dei flussi informativi in emergenza ai volontari. È difatti l’unico veicolo capace di creare specifiche interazioni tra individui, ma anche tra uomini e macchine, tra ruoli differenti. Si dimostra così base per ogni tipo di progettazione, a maggior ragione nella delicata fase di superamento di un’emergenza, quindi a posteriori rispetto alla sua manifestazione. Dato il panorama che oggi si delinea, il volontario di protezione civile deve essere accompagnato dalle Istituzioni alla ottimizzazione del suo ruolo in questo frangente. A fronte della portata numerica, anche solo dei dati citati in questa presentazione, si può ben comprendere quale sia la valenza strategica di una formazione ad hoc. Significa dare valore a quello che già i volontari sono: persone che si adoperano per gli altri e che, qualunque sia la motivazione che li ha spinti a farlo, hanno preso un impegno, spontaneamente, forti di un credo personale che viene vocato alla collettività. Un impegno di responsabilità, oltretutto, che implica una indole al sacrificio formativo. Pertanto, questa tendenza arricchente va colta per poterne stimolare la soddisfazione di fare il bene fatto bene. Un percorso formativo che includa dinamiche psicologiche e sociologiche dell’emergenza, pertanto, può essere il substrato necessario a un approccio che diventi poi comunicativo. Un modo per mediare la propria presenza fisica e tradurla in presenza morale, così che la reazione operativa sia im-

5 www.cri.it

6 www.centrorampi.it

mediata come richiesto in contesto emergenziale, ma venga veicolata anche lo spessore umano di cui il volontariato organizzato si fa involontariamente portavoce. Imparare a conoscere così sé stessi e il mondo in cui si instaurano legami nella società: a questo dovrebbe servire una formazione dedicata alla materia specifica della comunicazione d'emergenza. Il tutto va svolto certo anche con dei dettami tecnici: in primis in un'ottica di estrema semplificazione, facendo emergere l'essenziale perché i messaggi, formativi prima, informativi poi, non perdano efficacia. In secondo luogo con la progettazione delle informazioni da trasferire prima al volontario che poi potrà più agevolmente trasferirle alla popolazione, perché le informazioni siano reperibili, decodificabili e fruibili dalle persone. Infine, offrendo un buon esempio in termini di presentazione del lavoro, così che i volontari formati siano i primi a voler divenire portavoce di operazioni complesse, che nell'emergenza hanno risultati a lungo termine, ma che se adeguatamente presentate possano far sentire coinvolto il destinatario nel credo comune. Sono primi piccoli e definiti passi verso la vera utilità nei confronti degli altri, cuore che dovrebbe pulsare in ogni attività: dalla *res publica* al volontariato.

Bibliografia

1. DE VINCENTIIS M., *Comunicare l'emergenza*, Roma, Centro Doc. Giornalistica, 2010
2. DE MAURO T., *Guida all'uso delle parole (Parlare e scrivere semplice e preciso per capire e farsi capire)*, Editori Riuniti 1989
3. DI IORIO R., BIONDO D., *Emergenze ambientali e comunicazione*. Consultabile al link: https://media.giuntiscuola.it/_tdz/@media_manager/688262.3420emergenze-layout-1-TLGGRYWN.pdf?mediaId=1287352&cmg_defaultViewer=cmg_MediaServer&
4. DI IORIO R., GIANNINI A.M., *Stare con il dolore in emergenza. Soccorritori, vittime e terapeuti*, Milano, Franco Angeli, 2018
5. LOMBARDI M., *Comunicare nell'emergenza*, Milano, Vita e Pensiero, 2005
6. MOLTENI M., SBATTELLA F., *L'umorismo in emergenza*, Milano, EDUCatt Università Cattolica, 2014
7. PIEMONTESE M. E., *Capire e farsi capire (Teorie e tecniche di scrittura controllata)*, Napoli, Tecnodid, 1996
8. ZUCCARO A., *Il comunicatore d'emergenza: una presenza operativa utile*, in "Conosco Imparo Prevengo", a. XII, n.38, aprile 2020, pp.1719