

Presidenza del Consiglio dei Ministri



Abstract

**LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
NELL'AMBITO DELLA PANDEMIA: ASPETTI
BIOETICI**

17 marzo 2022

Il parere si concentra sulla *comunicazione istituzionale*, ma prende in esame, sia pure per cenni, la *comunicazione scientifica* ad opera degli esperti e la *comunicazione massmediale*, con cui la comunicazione istituzionale inevitabilmente si interfaccia.

In linea generale il parere mette in rilievo come si tratti di una comunicazione in situazione di emergenza, in cui l'interazione tra chi informa e chi riceve l'informazione ha il ruolo fondamentale di favorire una gestione consapevole del rischio.

Per quanto riguarda la comunicazione da parte degli esperti scientifici, il parere, evidenziando le difficoltà riscontrate soprattutto nelle prime fasi dell'epidemia, mette in luce l'esigenza di buone pratiche comunicative, basate su evidenze, in cui si spieghi con chiarezza il carattere dinamico e in costante evoluzione delle conoscenze scientifiche. Si evidenzia anche l'importanza di una "comunicazione di prossimità", con i medici di medicina generale.

Diversi gli aspetti messi in luce nella comunicazione massmediale: i profondi mutamenti generati dal processo di digitalizzazione, la sua accelerazione durante la pandemia, il connesso processo di disintermediazione, e infine la forte spinta verso il fenomeno dell'*infodemia*, ossia verso il caos informativo prodotto da un proliferare incontenibile e incontrollabile di notizie, paragonabile al diffondersi di un virus. Un fenomeno che rischia di incrinare la fiducia nella comunicazione scientifica e istituzionale, ostacolando una corretta gestione della pandemia.

In questo scenario assume un ruolo fondamentale la comunicazione istituzionale, intesa come la comunicazione con cui le istituzioni danno conto delle loro attività, in modo da garantire il diritto all'informazione dei cittadini, promuovendo il dialogo e il confronto con loro. Il CNB evidenzia come la comunicazione istituzionale abbia come scopo esclusivo la tutela e la promozione degli interessi della società tutta, secondo un approccio non parziale, e come per essere efficace e promuovere la fiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni, debba essere guidata dai principi di trasparenza, integrità, responsabilità e partecipazione degli *stakeholder*.

Nell'interazione con la comunicazione massmediale dovrà quindi saper superare le criticità, i rischi, come l'infodemia, così come dovrà saper tenere distinte le comunicazioni sugli aspetti scientifici della pandemia da quelle sulle misure prese a livello istituzionale per contrastarne gli effetti, considerando non solo gli aspetti sanitari, ma anche quelli economici e sociali. Dovrà anche essere una comunicazione in cui le istituzioni parlino con voci tra loro concordi, giustificando là dove necessarie le differenti comunicazioni su differenti misure, per evitare confusioni e fraintendimenti. Il parere si sofferma in particolare su come la comunicazione istituzionale debba cercare di promuovere la fiducia dei cittadini, dando al tempo stesso loro la fiducia: tutto questo richiede chiarezza, trasparenza delle informazioni, non nascondere la complessità del fenomeno pandemico dietro forzate semplificazioni ma, viceversa, illustrare la complessità in quanto tale, e comunicare adeguatamente anche l'incertezza relativa ai dati scientifici e alla loro interpretazione, così come le motivazioni delle scelte assunte dalle istituzioni.

Una comunicazione istituzionale di questo tipo non si può improvvisare. Così come non si può improvvisare la comunicazione scientifica della pandemia o la comunicazione massmediale che fa da tramite all'una e all'altra. Per combattere la possibile crisi di fiducia, che è trasversale alle tre aree, occorre ricostruire il percorso di mediazione tra chi informa e chi è informato, chiarendo le competenze di chi dà le informazioni, le loro responsabilità, i principi etici e le

norme deontologiche a cui devono attenersi. In questo senso vanno anche le riflessioni conclusive del parere che sottolineano alcuni punti per preparare una comunicazione istituzionale ottimale in situazioni di emergenza pandemica.