



MARCHIONNA GABRIELE

IL COVID TRA FAKE NEWS E PERCEZIONE DEL  
RISCHIO. PARLA IL PROF. MARCO LOMBARDI.

**Analytica**  
FOR INTELLIGENCE AND SECURITY STUDIES

# *Analytica for intelligence and security studies*

Interviste

Il COVID tra Fake News e percezione del rischio. Parla il Prof. Marco Lombardi.

Marchionna Gabriele

Torino, aprile 2020

Parole, notizie, giornali e grandi titoli sono stati mescolati in modo frenetico e casuale nel grande calderone dell'informazione legata alla Pandemia da Coronavirus COVID19. Teorie cospirative, impatti sulla politica internazionale così come sulla salute, le economie nazionali che tremano, portano a percepire una maggiore e ancor crescente insicurezza.

Analytica for intelligence and security studies ha voluto interpellare uno dei massimi esperti in materia di comunicazione d'emergenza in Italia, il Prof Marco Lombardi, che vanta ben otto missioni in Afghanistan al fianco delle Forze Armate per il coordinamento della comunicazione in aree di crisi. Docente di sociologia, comunicazione e crisis management all'Università Cattolica di Milano, coordinatore di ITSTIME - Centro di Analisi e Studio del terrorismo.

[Professor Lombardi, fin dall'inizio della crisi dovuta al Coronavirus COVID19, la comunicazione, istituzionale e non, ha svolto un ruolo fondamentale sulla popolazione. Soprattutto durante una pandemia, quanto è importante assicurare una buona comunicazione nei confronti dell'opinione pubblica? Quali possono essere le ripercussioni per una comunicazione sbagliata?](#)

La strategia comunicativa nella gestione di questo tipo di crisi pandemica è fondamentale e la percezione del rischio cambia in base ad essa. La prima ragione è di tipo storico, ed è quella che crea più frustrazione. Dal 26 aprile 1986, quindi dai fatti Chernobyl ad oggi, tutto ciò che è stato detto, scritto e insegnato è andato perso. Facciamo un esempio.

Per la prima volta, già allora, io stesso scrissi che se non si fosse raccontato non si sarebbe saputo nulla circa il rilascio di radioattività, e in quel caso gli effetti erano e sono stati definibili solo nel tempo. In tal caso, la percezione del rischio viene definita solo dal regime comunicativo che viene dato. A riguardo, si ebbero strategie molto diverse in Italia e Francia dipendenti da scelte specifiche: in Italia si contrastò la scelta nucleare (vedi il Referendum nell'87) e la Francia voleva difenderla. La comunicazione venne messa al centro nella gestione delle crisi chimiche, biologiche, radioattive, nucleari (CBRN), proprio per preparare a degli effetti non visibili, diversi da un semplice crollo di una casa, bensì effetti lenti e gradualmente nel tempo. Lezioni della storia, letteratura e formazione...tutto dimenticato.

La seconda ragione riguarda il cambiamento del regime tecnologico: l'esplosione delle tecnologie digitali (social) ci propongono una struttura comunicativa più flessibile, incontrollata e deregolamentata, dove perseguire strategie definite è più difficile: il ventaglio di attori che si sentono legittimati a parlare è più ampio e quindi difficilmente orientabile, oppure la cui partecipazione negoziata nella strategia di comunicazione del paese è complessa.

Terza ragione? Si parla di *Hybrid warfare*. In Guerra Ibrida l'asset comunicativo è centrale. Inoltre, quelle che sembrano "alleanze" in realtà non esistono, soprattutto quando queste sono funzionali a obiettivi tattici senza strategie di lungo periodo: se oggi siamo coesi contro un nemico, domani saremo nemici per un obiettivo diverso. In tal senso, lasciare il polso della narrativa a chi si presupponeva essere un alleato non ha fatto altro che fornirgli un'arma a proprio vantaggio. Un esempio europeo? La chiusura delle frontiere. Per queste tre ragioni, quindi, in una crisi il cui spessore è definito in una percezione che è mediata e non immediata, la comunicazione italiana non è stata sicuramente un buon esempio di gestione.

Partendo dal livello istituzionale, pare che l'intento del Presidente del Consiglio, Giuseppe Conte sia quello di comunicare in maniera diretta, trasparente e sincera con i cittadini, dimostrando una vicinanza non indifferente alla popolazione. È un'azione ben riuscita o crede ci siano delle accortezze che le autorità dovrebbero considerare?

Considerato che la comunicazione in stato d'emergenza è fatta di "notizie running", che si evolvono nel tempo, è quindi opportuno che ci sia una persona di riferimento nella gestione di crisi. Il fatto che sia un leader politico a farlo, come in questo caso, in genere espone a rischi. La figura tecnica del portavoce, infatti, veste la principale funzione di parlare al nome del leader e, come successo in passato, questo ruolo può essere affidato anche al capo della protezione civile.

Il punto critico in questo caso è che si sia arrivati ad una soluzione dell'emergenza ma solo in piena emergenza e non prima: questo errore è tipico di una gestione che cerca di mettere toppe a degli errori iniziali come la mancata tempestività, l'assenza di una catena di controllo chiara tra centro e periferia, e altre vulnerabilità nelle responsabilità istituzionali.

Altra critica che sento di porre riguarda l'assunzione di questo ruolo centrale in emergenza da parte del Presidente Conte.

È una scelta sostenuta da narcisismo e autoriferimento senza forse avvalersi del necessario contesto di attori competenti. Peccando di superbia, quindi.

Una effettiva comunicazione di crisi è definita per mediare, orientare l'audience, e per farlo bisogna avere polso sul pubblico, creare conoscenza su ciò che accade.

L'errore è stato talmente grande che il COPASIR (Comitato Parlamentare per la Sicurezza della Repubblica) ha allarmato il Presidente, sottolineando che costui avrebbe potuto rivolgersi a loro al fine di reperire e ovviamente usufruire di più informazioni. Bisognerebbe decidere una linea strategica, pianificata e lavorare su quella, grazie agli esperti che sanno come comportarsi con un pubblico che ha bisogno di indirizzo, certezza. Questa linea purtroppo non è emersa.

Quali sono i sarebbero i principi da tenere mente quando a livello istituzionale si fa comunicazione in periodi di emergenza come quello che stiamo vivendo? Quale ruolo per i media!?

1. Strategia, avere degli obiettivi: non bisogna solo informare, ma orientare ad assumere dei comportamenti adattivi e resilienti in scenario incerto, di rischio;
2. Specificità delle competenze: comunicazione in gestione di crisi, come già detto, è necessaria. Il team è tutto e c'è bisogno di esperti per formarlo.
3. Mediazione: i canali comunicativi, nonché i media, dovrebbero essere alleati delle istituzioni, essere coinvolti in regia, come la BBC a Londra a fine anni '90. Nel 2005 a Londra venne creato, ad esempio, il cosiddetto LELSP (dall'inglese *London Emergency Services Liaison Panel*, nonché un tavolo di regia da utilizzare in caso di emergenza in cui, tra i diversi attori, figurano anche i media. In Italia uno strumento come questo è necessario, ma non è mai esistito.
4. Procedure: in funzione degli scenari, si definiscono procedure da seguire per la comunicazione. La comunicazione è una dote naturale? No, si impara e bisogna farlo tramite procedure.

5. Un pubblico attivo, partecipe, che evolve, esprime bisogni a cui bisogna rispondere. Se una crisi è ovviamente notiziabile, il rischio della politica è far diventare quella stessa notizia un palcoscenico su cui salire. La Governance è differente dalla Politica: nella prima fai comunicazione selezionando esperti e orientando l'opinione pubblica all'adattamento, nella seconda fai cassa di consensi utilizzando una comunicazione d'emergenza in maniera casuale, sfrenata.

È giusto pretendere supporto dall'Unione Europea in caso di crisi quando tutti gli Stati membri hanno le stesse difficoltà? Come si fa ad attivare quei principi di solidarietà tanto cari ai fondatori europei?

La solidarietà non ha valore politico, è narrativa che giustifica gli interessi personali e di gruppo della politica. In tempo di pace è spendibile perché costa poco, ma quando costa molto cambia tutto: bloccare materiale strategico e sanitario sicuramente non è solidarietà.

Allo stesso tempo, però, il sistema di relazioni più prossimo si va riformando. Se guardassimo la teoria sociologica degli anni '80, potremmo parlare di istinto per giustificare un comportamento egoista o altruista come funzionale alla sopravvivenza, quindi per massimizzare la continuità del corredo genetico del gruppo. Le dimensioni valoriali vengono apprese sul valore sociale.

Quale ruolo si riserva l'UE in momenti come questo?

Ogni crisi è opportunità perché costringe chi vuole vivere di routine a cambiare, seppur in maniera forzata, e sperimentare una novità: se non si approfitta ora per cambiare il mondo, allora si perde un'opportunità. L'UE ha fatto esattamente questo.

Riprendendo il discorso della guerra ibrida, sappiamo che tutte le alleanze non possono essere date per scontate, in particolare quelle post Seconda Guerra Mondiale devono essere rinegoziate: il COVID ci dava la possibilità di farlo. È sempre facile chiudere porte, ma difficile e lento è il processo per riaprirle. Bisogna negoziare e creare equilibrio.

Lei parla di "normalità" che la popolazione è abituata a seguire, mentre alcuni analisti parlano del virus paragonandolo al cigno nero. Lei pensa che la percezione della popolazione sull'emergenza sia cambiata?

La percezione dell'insicurezza è certamente cambiata. Noi desideriamo che il domani sia uguale all'oggi ma con quel pizzico di sale che non fa comprendere la differenza tra l'oggi e il domani, e che permette di non annoiarsi. La rapidità di adattamento post cambiamento insieme alla capacità di comprensione portano la gente a modificare i filtri per selezionare le informazioni alla fonte: il flusso si adegua a modelli esistenti e crea una sensazione di comprensione. Il cigno nero sopravvive come modello analitico, ma serve poco nello scenario pragmatico per capire come comportarsi. D'altra parte, la percezione si normalizza con rapidità incredibile. A fine pandemia si dirà "io sono sopravvissuto al coronavirus" e non mi sorprenderei se qualcuno chiamasse i propri figli, nati in questo periodo, "Corona". La consapevolezza in realtà non c'è, ma si farà "buon viso a cattivo gioco" non potendo vivere in incertezza perdurante. Si troveranno meccanismi di negazione del rischio, per abbassare lo stress e aumentare l'operatività, come del resto siamo abituati a fare quotidianamente.

Dopo i recenti sviluppi sulle misure di salvaguardia delle economie nazionali, l'opinione pubblica ha maturato un certo scetticismo verso l'Unione Europea. Lo hanno dimostrato i social media dopo le dichiarazioni della Presidente BCE Christine Lagarde, e della Presidente della Commissione Europea Ursula Von der Leyen. Se dovessero fallire i tentativi di supporto agli Stati membri, che futuro si intravede per l'UE? Pensa che una personalità come Draghi possa essere un'ancora di salvezza?

Alle due ci aggiungerei la Merkel, parte di una vecchia Europa da rinegoziare.

Tuttavia, una personalità come Mario Draghi ci conduce ad una dietrologia che riguarda la narrativa storica. La ritengo una persona utile in questo momento, competente. Il popolo romano affidava l'impero ad un dittatore durante le situazioni d'emergenza per poter ripristinare un ordine fatto di diritti del popolo e del senato romano. Se non si comporta da Leviatano, allora il popolo ha diritto di ribellarsi, perché l'accountability è fallita.

Esiste una narrazione fortemente ostile contro l'Europa ma non contro russi ed americani. Ritiene che in Italia ci sia un substrato sociale più predisposto a recepire fake news come fatti reali? E questo come impatta sulla politica estera durante un'emergenza come questa? Come queste possano cambiare la percezione della sicurezza che la popolazione sviluppa nei confronti del virus?

Le fake news producono incertezza e hanno impatto estremamente rilevante. Sono fonti non certificate. Al contempo, però, l'individuo ha bisogno di fare scelte per essere operativo: io scelgo perché interpreto lo scenario. Allora l'individuo ha due possibilità: ridurre la complessità delle molteplici fonti per poter scegliere, lavorando in autonomia e quindi trovando una propria strada, oppure fondare le scelte su base ideologica, affettiva ed emotiva. Infatti, come sappiamo, i like si danno per affinità, somiglianza, che ci si trovi in pandemia o meno.

Per quanto riguarda la politica internazionale da punto di vista comunicativo, ovviamente è molto attiva sulle fake news. Tutte le potenze usano fake news, e siamo in terza guerra mondiale anche per questo. Tutti lo fanno, dai russi agli americani e ai cinesi. Serve a creare un particolare vantaggio per ciascuno, per occupare spazio che altrimenti andrebbe ad altri. Probabilmente non avranno impatto sul post emergenza, ma il deleterio effetto è di mantenere incerta una popolazione che necessita di essere indirizzata. Tuttavia, il risultato positivo ambito dai tre attori maggiori ad oggi non c'è, perché si troveranno comunque a rinegoziare i rapporti.

Da circa una settimana, si parla della task force contro le fake news posta in essere dal Governo italiano. Crede che uno strumento del genere possa porre un argine al complesso mondo delle fake news? Si rischia di minare la libertà d'espressione, come alcuni esponenti politici sottolineano?

Il rapporto fake news e libertà d'espressione è delicatissimo e deve essere affrontato. Non in emergenza, bensì in un quadro di regolamentazione complessiva. Alla task force non bisogna chiedere di essere formata da saggi che regolano la rete decidendo cosa va bene cosa evitare. Lavorando rispetto alla crisi, la Task force deve distinguere cosa è certificato da cosa non lo è. Fondamentale è che si lavori esclusivamente su informazione e oggetto della crisi: è vietato andare oltre, altrimenti diventa un problema. Serve supporto al crisis management, per far sì che esista una comunicazione certificata che venga riconosciuta prima ancora delle fake news.

In tutto questo l'ordine dei giornalisti non dovrebbe avere un ruolo più importante?

Non ruolo più importante, ma di stretta collaborazione con le istituzioni. Allora la Governance è definita da entrambi, insieme.

Crede che i Governi democratici, in primis quelli europei, lavoreranno anche su questo a fine pandemia? Su cosa dovrebbero concentrarsi?

Tutti lavoreranno su crisis management e comunicazione. Tutto non sarà più come prima. Da questa emergenza c'è da imparare, iniziando a considerare l'orientamento cognitivo, perché il primo bisogno comunicativo è cognitivo e non operativo: la prima cosa che ci chiediamo è "cosa è successo", non cosa fare. Quindi comunicazione al centro.

In secondo luogo, ci deve essere una risposta concordata nel sistema reticolare – e non globale - in cui viviamo. Se la globalizzazione presuppone omogeneizzazione, noi abbiamo un sistema reticolare fatto di interconnessioni comunicazione. Ci vogliono strategia e controllo, quindi, accompagnata da competenza in materia. Parola chiave? Effetto domino.

La Riserva militare è un concetto molto poco conosciuto ed impiegato in Italia, in una grande emergenza come questa non sarebbe stato meglio avere un bacino d'utenza pronto all'impiego? In caso come strutturerebbe una difesa civile nazionale?

Domanda delicata. Una nostra grave mancanza risiede nel non avere una struttura forte del sistema Difesa Civile, preferendo invece la protezione civile fin dagli anni '70. La difesa civile deve essere libera da contaminazioni ideologiche in cui purtroppo rientra la Riserva Selezionata, intesa come metafora italiana: esiste, ma con differenze enormi, poiché abbiamo uomini e donne competenti, esperti, ufficiali in missione in Afghanistan, che potrebbero prestare servizio alla Nazione in momenti come questi. C'è necessità di rivedere il sistema di Difesa civile con riserva che diventa utile grazie a competenze esclusive eccezionali per vincere qualsiasi battaglia, e non per negoziare la pace - per cui ci sono i diplomatici.

Bisogna sapersi interfacciare con attori differenti, quindi serve anche attuare nuove politiche di selezione, formazione e quindi di organizzazione, al fine di ridurre l'età anagrafica riconoscendo però l'esperto. Gli anziani mettono dati nel sistema perché forti delle loro esperienze, i giovani smart elaborano soluzioni ed è per questo che anche ai membri del mio team chiedo di pensare fuori gli schemi e specializzarsi. I giovani devono essere in grado di acquisire informazioni da una banca dati più ampia, connettere oggetti mai connessi prima utilizzando modelli interpretativi che spiegano tali connessioni. La geografia del mondo è satura in termini di oggetti ed elementi, è finita: le nuove scoperte si basano sui nuovi possibili legami tra oggetti già esistenti, alleanze tra corti anagrafiche completamente diverse.

Lo scorso 14 febbraio, il COPASIR ha lanciato un allarme al parlamento italiano su un 5G made in China. Quali pensa possano essere delle eventuali iniziative del nostro Paese per allontanare il rischio di intercettazione e sottrazione di dati? Possiamo davvero rifiutare questa tecnologia dopo l'avvicinamento economico e politico dell'Italia alla Cina?

Innanzitutto, è giusto ribadire che la sottrazione dati e la violazione della privacy non è astrazione, ma finché si misura sulla disponibilità di cedere privacy in cambio d'altro, resta assolutamente qualcosa di realistico, operativo, rinegoziato costantemente tra chi governa, che deve avere un ventaglio di informazioni, e chi è governato, che concede queste informazioni decidendo se restarne proprietari o meno.

Sulla Cina? Sicuramente il 5G è storia Huawei, rientra nella guerra ibrida da sempre, lasciamo perdere teorie sull'abbassamento delle difese immunitarie per via dei 2.4 GHz del 5G.

Non c'è correlazione alcuna: si tende piuttosto a smentirla perché già con Wi-Fi il 2.4 è già utilizzato.

È chiaro invece che la teoria fake si alimenta proprio da una competenza, mettendo comunicativamente in rete oggetti distanti ma con narrativa sensata, pur non caratterizzata da un'evidenza causa-effetto fondata. Si evocano nessi causali ma anche ancestrali, storici, sedimentati. Lo scenario tiene conto di tutto questo. Se da un lato c'è il 5G senza correlazione alcuna col virus, dall'altra ci sono tante persone che per quella connessione puramente narrativa e non scientifica crede ci sia una causa dovuta al 5G. Quest'ultimo viene quindi considerato fallimentare perché lo scenario diventa spaventoso, per chi ci crede. A tal proposito, è fondamentale capire che quella che sembra "fuffa" non è più tale se esita nei comportamenti delle persone, se le orienta. Questo è quello che accade e ovviamente bisogna evitarlo.

Oltre che in termini di scienza e mercato economico, crede quindi si debba abbandonare la "neutralità tecnologica" che in questo momento contraddistingue l'Europa e l'Italia?

Se questo è lo scenario, sembrerebbe più che giusto accaparrarsi l'opportunità tecnologica che viene proposta: si discuta pure sui danni che potrebbe causare, ma che sia opportunità è certezza in termini scientifici ed economici. Non va persa.