PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 19 - numero 4112 di martedì 31 ottobre 2017

Comunicare in emergenza

L'importanza della comunicazione nelle situazioni di emergenza. Intervista a Luca Cari, responsabile nazionale della comunicazione in emergenza dei Vigili del fuoco.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[USB013] ?#>

Pubblichiamo l'intervista di ARPAT a Luca Cari, responsabile della Comunicazione in emergenza del Corpo nazionale dei Vigili del fuoco, presso il Ministero dell'Interno - Dipartimento dei Vigili del fuoco, del Soccorso pubblico e della Difesa civile. Tra i numerosi eventi per i quali ha gestito la comunicazione troviamo l'incidente alla metropolitana di Roma (2006), il terremoto in Abruzzo (2009), l'incidente ferroviario di Viareggio (2009), l'alluvione nelle Cinque Terre e Genova (2011), il naufragio del barcone di migranti a Lampedusa (2013), la slavina di Rigopiano (2017) e molti altri ancora.

Le agenzie ambientali devono affrontare quotidianamente situazioni di "emergenza", di "piccole" e "grandi" dimensioni. Dallo sversamento di gasolio in un corso d'acqua, all'incendio di un impianto di gestione dei rifiuti, all'incidente in un'azienda a rischio industriale rilevante. Secondo lei si può parlare in questi casi di "comunicazione di crisi"?

La comunicazione di emergenza ha il suo ruolo già prima che si registri un evento. Rispondendo alle domande "perché, cosa, come e quando", contribuisce a mantenere vivo il rapporto con la popolazione con riferimento ad un fenomeno atteso e alle modalità con le quali prevenirlo o affrontarlo.

In condizioni di normalità deve assolvere ad un duplice aspetto, quello propedeutico di informare sui rischi che possono insistere sul territorio e quello preventivo comunicando quali siano gli enti e le autorità che dovranno concorrere alla gestione dell'emergenza una volta che dovesse verificarsi. In questo caso, occorre prima possibile riuscire a dare informazioni corrette alle persone coinvolte o che potrebbero esserlo, facendo sapere cosa è successo e quali sono i comportamenti da tenere.

Fin qui siamo nel campo della comunicazione cosiddetta di emergenza, ma è importante che la situazione in atto non generi anche una crisi interna alle organizzazioni che sono chiamate a intervenire. Per questo è necessario preventivamente pianificare canali comunicativi tra i soggetti addetti alla gestione che possano facilitare processi di scambio sia nella fase che precede l'emergenza che nella fase in cui l'emergenza è in corso.

Ha mai avuto occasione come responsabile della Comunicazione in Emergenza dei Vigili del Fuoco di collaborare con agenzie per la protezione ambientale?

Devo dire di no, mi sono trovato però nella necessità di farlo. Il punto è che la comunicazione non si prepara quando l'emergenza è avviata, le relazioni fra i soggetti vanno fissate prima, definendo le linee di condotta.

Penso all'incendio dello stabilimento De Longhi a Treviso nel 2007: la popolazione era preoccupata dalla nube nera che attraversava la città e chiedeva, giustamente, informazioni. In assenza di indicazioni oggettive, in particolare i dati sul controllo

dell'aria, s'inserì una fonte purtroppo autorevole ma disinformata, che parlò di diossina. Dopo la dichiarazione, la popolazione non si accontentò della precauzione indicata dalla prefettura di tenere le finestre chiuse e non raccogliere i prodotti dell'orto, ma si allarmò temendo la catastrofe. Ecco, in quel caso mancò un sistema consolidato di risposta sotto l'aspetto della comunicazione.

In un'emergenza è quindi importante comunicare con decisione, utilizzando un linguaggio chiaro, di facile comprensione e autorevole, in caso negativo si attivano una serie di canali non ufficiali, spontanei, fino addirittura al passaparola, che avranno il solo risultato di diffondere il panico e disorientare le persone coinvolte.

Per la gestione di una emergenza ambientale quanto è importante la comunicazione?

Come in qualsiasi emergenza è fondamentale e deve avere requisiti precisi: tempestività in quanto il ritardo porta a presupporre scenari ancora più gravi e permette ad altri soggetti di inserirsi nel processo della comunicazione; certezza per essere considerati interlocutori affidabili e seri: in emergenza non è ammesso l'errore, non si torna indietro perché si perde credibilità, occorre comprendere fino in fondo le situazioni e fissare i contenuti dei messaggi prima di parlare.

Questo, messo insieme alla necessità di essere tempestivi, rende la comunicazione in emergenza un'attività estremamente complessa e delicata. Ne sappiamo qualcosa come Vigili del Fuoco, che siamo chiamati a dare indicazioni a partire dall'istante in cui un incidente si verifica.

Come cittadino, esperto di comunicazione, cosa si attenderebbe da un'ARPA in una situazione di emergenza ambientale?

Di essere rassicurato, conoscendo cosa sta accadendo, come e chi sta operando per risolvere il problema, quanto durerà, le misure prese e i comportamenti che devo adottare.

Quali sono i rischi e le opportunità per un ente ? nel nostro caso un'agenzia ambientale ? che deve affrontare una situazione di crisi?

Le difficoltà sono le stesse che investono tutti i soggetti chiamati a comunicare durante una situazione di emergenza, soprattutto nell'acquisire in tempi ragionevolmente brevi le informazioni e i dati certi da diffondere. L'opportunità è di rappresentare un ruolo centrale nella gestione, in quanto considerati interlocutori credibili. Non c'è dubbio che in questi casi la prima informazione che la gente vuole sapere è quella detenuta dall'agenzia ambientale.

Quali attività preventive è necessario fare per prepararsi a gestire una situazione di crisi, con particolare riferimento alla comunicazione?

Senza dubbio l'organizzazione. Per affrontare l'emergenza, il quadro va predisposto, pianificato, anche la comunicazione va pensata, organizzata e affinata per intervenire velocemente e in modo coordinato al momento giusto. Vanno predisposte le strutture, i servizi, definiti i ruoli, deve essere identificato il soggetto con funzioni di coordinamento delle attività e il nucleo di comunicazione a livello locale e anche nazionale a seconda del tipo di emergenza, va nominato un portavoce. Vanno ipotizzati gli scenari, creati rapporti e scambi tra istituzioni a livello locale, regionale, nazionale. Vanno fatte scelte e prese decisioni per garantire i diritti di tutti i cittadini, la loro sicurezza e per rafforzare la rete sociale. Come detto, non si improvvisa, durante un'emergenza dev'essere tutto chiaro e consolidato.

Vuole indicarci alcune linee guida per la comunicazione da tenere in situazioni di crisi?

Un'organizzazione efficace della comunicazione di emergenza contribuisce in maniera rilevante a garantire la coscienza di una popolazione sui rischi presenti sul territorio dove vive. Una corretta comunicazione deve tendere a ridurre la vulnerabilità dovuta al comportamento errato delle persone prima, durante e dopo un evento. Si è visto che il numero delle vittime è di gran lunga superiore nelle popolazioni non informate e non addestrate a fronteggiare l'evento atteso, per cui si dovrà procedere prima dell'evento ad un'attività di informazione sui rischi e sui modelli comportamentali da tenere e, durante l'evento, oltre a ribadire i comportamenti, a informare su quello che si sta facendo e sui tempi. Va creato un rapporto di fiducia tra ente e persone, gli interlocutori devono riconoscersi e comprendersi in tempo di pace.

Fonte: ARPAT


Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it