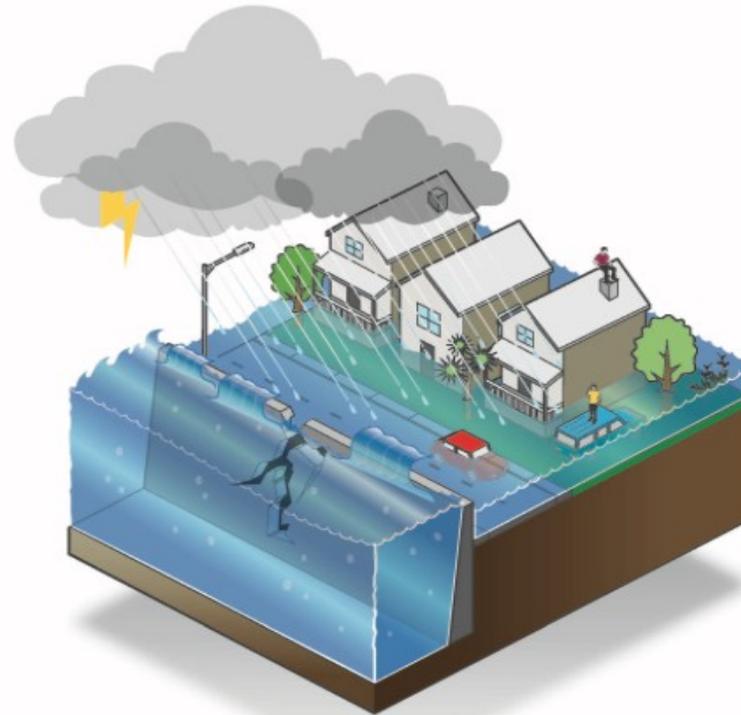


Emergenze ambientali: quale comunicazione?



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

*Sergio Vazzoler
Firenze, ARPAT,
16 Ottobre 2018*

Chi sono

Sergio Vazzoler

Consulente in comunicazione politica, ambientale e della sostenibilità
in ambito pubblico e privato. Formatore.

Partner - Amapola, Talking Sustainability

www.amapola.it

Socio Professionista Ferpi - *Federazione Italiana Relazioni Pubbliche*

www.ferpi.it

Membro del Comitato Scientifico FIMA
Federazione Italiana Media Ambientali

www.fimaonline.it

La cornice in cui ci muoviamo

ONU:

**12 ANNI PER
FERMARE IL
DISASTRO
CLIMATICO**



Home | Politica | Economia | Sport | Spettacoli | Tecnologia | Motori | Tutte le sezioni | D | Rep tv

65 | f 1,2mila | t | g+ | in | ✉

Reporto Ue: 57mila morti temperature anno in Europa per lo smog"

mento è stato pubblicato dall'Agenzia europea per l'ambiente (Aea). Un pericolo che resta alto
se la qualità dell'aria nel Vecchio continente sta lentamente migliorando. E il parlamento europeo
e limiti più bassi agli inquinanti

L'AMBIENTE MINACCIATO

NEL NORD-OVEST

Fiumi senz'acqua e agricoltori in crisi È la siccità più grave da inizio Novecento

Ottobre si chiuderà senza pioggia. Solo nel 1871 un'emergenza idrica peggiore

LEA MIGNANI

Il cambio dei colori visto dal satellite

Mil Nord-Ovest è un'area di sempre a rischio di siccità. Negli ultimi 10 anni, l'assenza di pioggia e il conseguente abbassamento del livello dei fiumi ha provocato danni per 1,5 miliardi di euro. Il rischio è ancora maggiore, perché la siccità è più grave da inizio Novecento. Solo nel 1871 un'emergenza idrica peggiore è stata registrata in questa area.



Ottobre a confronto
Dalla siccità satellitare si evince come sono cambiati i colori del Nord-Ovest dal 2015. Il verde indica vegetazione, il giallo siccità, il rosso aridità. I dati sono stati elaborati da Copernicus Sentinel-2 e Copernicus Sentinel-3.

PRECIPITAZIONI MENSILI GENNAIO-OTTOBRE A TORINO



precipitazioni e siccità. Il Nord-Ovest è un'area di sempre a rischio di siccità. Negli ultimi 10 anni, l'assenza di pioggia e il conseguente abbassamento del livello dei fiumi ha provocato danni per 1,5 miliardi di euro. Il rischio è ancora maggiore, perché la siccità è più grave da inizio Novecento. Solo nel 1871 un'emergenza idrica peggiore è stata registrata in questa area.

Il rischio è ancora maggiore, perché la siccità è più grave da inizio Novecento. Solo nel 1871 un'emergenza idrica peggiore è stata registrata in questa area. Il rischio è ancora maggiore, perché la siccità è più grave da inizio Novecento. Solo nel 1871 un'emergenza idrica peggiore è stata registrata in questa area.

La cornice in cui ci muoviamo

Incendio Pisa, fiamme ancora alte sul Monte Serra: rogo riprende a Vicopisano Sindaco di Calci: "Governo stanzi i fondi"



FIUMI SENZ'ACQUA E AGRICOLTURA IN CRISI: NEL NORD-OVEST LA SICITÀ PEGGIORE DA INIZIO NOVECENTO

Piemonte sconvolto da 15 giorni di incendi



La cornice in cui ci muoviamo

Ma alla fine l'ambiente...

DI QUESTO PASSO
LA VITA SUL PIANETA
RISCHIA L'ESTINZIONE.

O, SE LE VA
BENE, UNA
PENSIONE
DI MERDA.



- ▶ La crisi ambientale genera attenzione ma ci sono altre crisi che continuano a essere percepite come più “urgenti”
 - ▶ stagnazione economica
 - ▶ flussi migratori
 - ▶ terrorismo e scontro religioso
 - ▶ ...e persino il grande fratello vip (sic!)
- ▶ E la percentuale di **spesa pubblica dedicata**, a livello europeo, alla protezione ambientale, è intorno all'**1,7%**.

E infatti l'Osservatorio di Pavia ci dice che...

Nei Tg l'ambiente cenerentola delle notizie. E solo in presenza di calamità

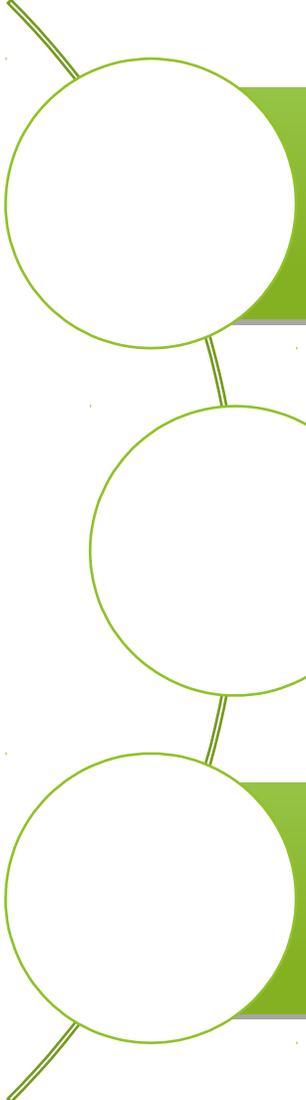
È quanto emerge da uno studio dell'Osservatorio di Pavia. Nel periodo gennaio-settembre 2016, su 35 mila notizie prodotte dai telegiornali di Rai, Mediaset e La7, solo il 7% riguarda temi ambientali. E di queste il 48% raccontavano incidenti o calamità, mentre solo il 17% buone prassi

< Indietro

**AMBIENTE: GREEN ECONOMY POCO
FREQUENTATA DAI POLITICI**

27/10/2017 16:04

Perché?



Abbondanza di risorse e difficoltà a percepirne la loro progressiva limitatezza

Per diverse criticità ambientali si sviluppa un senso di inutilità/frustrazione individuale nell'incidere nel breve termine

La consapevolezza non basta. Le nostre azioni dipendono non solo dalla razionalità: contingenze, emozioni, fattori ansiogeni.

Le 8 Voci della comunicazione ambientale



N.	Categoria
1	Cittadini e gruppi organizzati
2	Comitati e associazioni ambientaliste
3	Scienziati e dibattito scientifico
4	Imprese e gruppi di pressione
5	Istituzioni pubbliche ed enti terzi
6	Giornalismo ambientale
7	Nuovi media
8	Scettici e antagonisti dell'ambientalismo

La comunicazione ambientale e la sindrome di “Rain Man”

- ▶ Autoreferenzialità e “distanza” dal vissuto quotidiano
- ▶ Zeppa di sigle e acronimi incomprensibili
- ▶ Troppi inglesismi e tecnicismi
 - ▶ Dal *global warming* all'*e-procurement* passando per il *waste to energy*, le *smart grid* e il *decommissioning*

The screenshot displays the IPCC website's main page. At the top, the IPCC logo is accompanied by the text "INTERGOVERNMENTAL PANEL ON climate change" and logos for WMO and UNEP. A navigation bar includes "Languages", "IPCC web pages", and a "Search" field. A secondary navigation bar lists "About", "Focal Point", "Media and Journalists", "Researchers and Students", and "Bureau".

The main content area features a section titled "Sixth Assessment Report cycle". It contains the following text: "The IPCC is currently in its Sixth Assessment cycle. During this cycle, the Panel will produce three Special Reports, a Methodology Report on national greenhouse gas inventories and the Sixth Assessment Report (AR6)." Below this, it states: "The 43rd Session of the IPCC held in April 2016 agreed that the AR6 Synthesis Report would be finalized in 2022 in time for the first UNFCCC global stocktake when countries will review progress towards their goal of keeping global warming to well below 2 °C while pursuing efforts to limit it to 1.5 °C. The three Working Group contributions to AR6 will be finalized in 2021." A link for "Strategic Planning Schedule AR6 (updated: 1 Feb 2017)" is provided. A navigation bar below this section includes buttons for "AR6", "SR1.5", "SROCC", "SR2", "Methodology Report", and "AR5".

Below the main text, there are three news items:

- 53rd Session of the IPCC Bureau and 45th Session of the IPCC** (marked as "New"): "The 53rd Session of the IPCC Bureau will take place in Guadalajara, Jalisco, Mexico from 26 - 27 March 2017 followed by the 45th Session of the IPCC from 26 - 31 March 2017 at the same venue." Links for "Information Note" and "Meeting Documents" are provided.
- IPCC Resource Mobilization**: "Assessments of climate change by the IPCC, drawing on the work of hundreds of scientists from all over the world, enable policymakers at all levels of government to take sound, evidence-based decisions. They represent extraordinary value as the authors volunteer their time and expertise. The running costs of the Secretariat, including the organization of meetings and travel costs of delegates from developing countries and countries with economies in transition, are covered through the IPCC Trust Fund. [[En](#)- [Ar](#)- [Es](#)- [Fr](#)- [Ru](#)- [Zh](#)]"
- Calendar**: "13 Feb - 16 Feb: WG I/III/III - Scoping of the IPCC Special Report on "Special Report on climate change, desertification, land degradation, sustainable land management, food security, and greenhouse gas fluxes in terrestrial ecosystems" (organized by WGIII) (Dublin, Ireland)"

The left sidebar contains a menu with items: Home, Organization, Procedures, Working Groups / Task Force, Activities, Calendar, Meeting Documentation, News and Outreach, Publications and Data, Presentations and Speeches, IPCC Scholarship Programme, Links, and Contact. Below the menu is a circular logo of the IPCC and contact information: "Phone: +41-22-730-8208 /84/54" and "Email: IPCC-Sec@wmo.int". At the bottom of the sidebar, there are links for "Copyright 2017", "Scams notice", "Disclaimer", and "Privacy Policy".

La comunicazione ambientale e la sindrome del “Ricordati che devi morire!”



Ambiente e conflittualità: questione di (s)fiducia



Carlo Calenda ✓
@CarloCalenda

Segui

Mostri/Tirannosauri/sabotaggiUn tubo di un metro e mezzo posato con una talpa che si interra a 800 m dalla costa per non danneggiarla! Ulivi che vengono ripiantati dov'erano prima! Erri scendi dalla Sierra Maestra e vieni trovarmi al Mise che ti faccio vedere il progetto!!!

Erri De Luca ✓ @Erriders

Tirannosauri: come in Valsusa ora in Puglia occupazione di polizia per il cantiere mostro TAP con sequestro di aree e blocco circolazione.

- ▶ *“Si attaccano le Agenzie per l’ambiente quando smentiscono delle tesi preconcrete e di parte, ma le si cita compiaciuti quando le confermano”*
- ▶ **Luca Marchesi,
Presidente
ASSOARPA**

L’assenza di spazi di dibattito pubblico impedisce di alimentare il principio dei vasi comunicanti

E quindi?

Non c'è una ricetta univoca per comunicare l'ambiente.

Iniziamo a **"unire i puntini"** tra alcune diverse dimensioni.

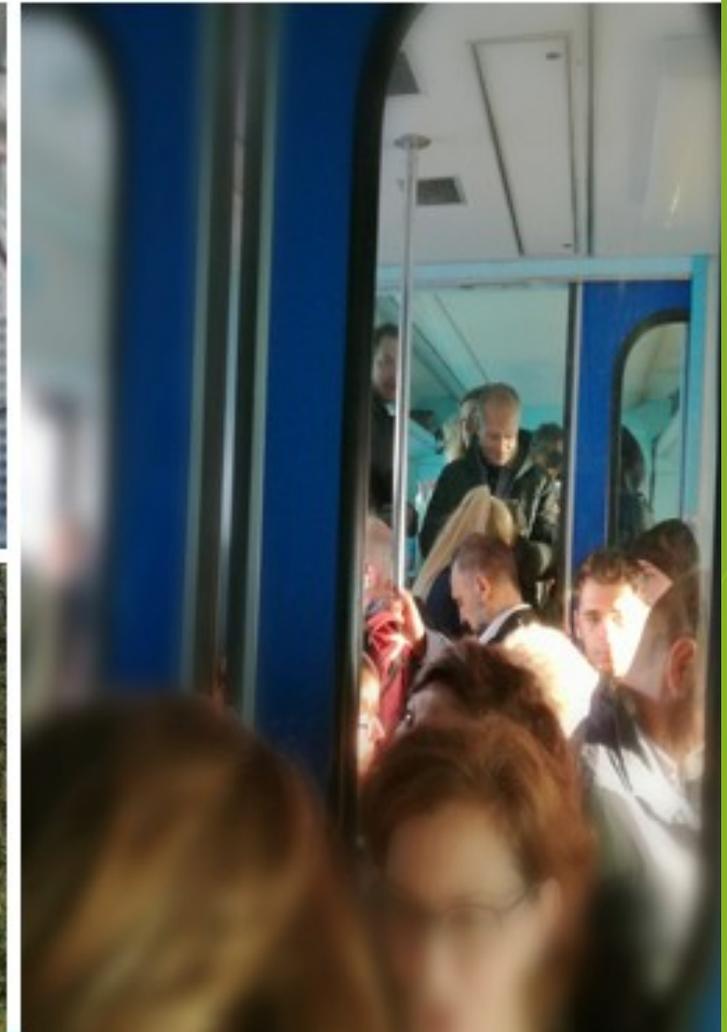
Comportamenti individuali e collettivi

Rischi e opportunità

Imprese, scienze sociali e cognitive

Tenere insieme comportamenti individuali e collettivi

- ▶ relazione tra il mio impegno e la cornice politica, economica e sociale in cui avviene
- ▶ Fornire sempre un'alternativa (credibile) accanto alla richiesta di un cambiamento
- ▶ Non buttare alle ortiche le occasioni dimenticandosi gli effetti sulla fiducia

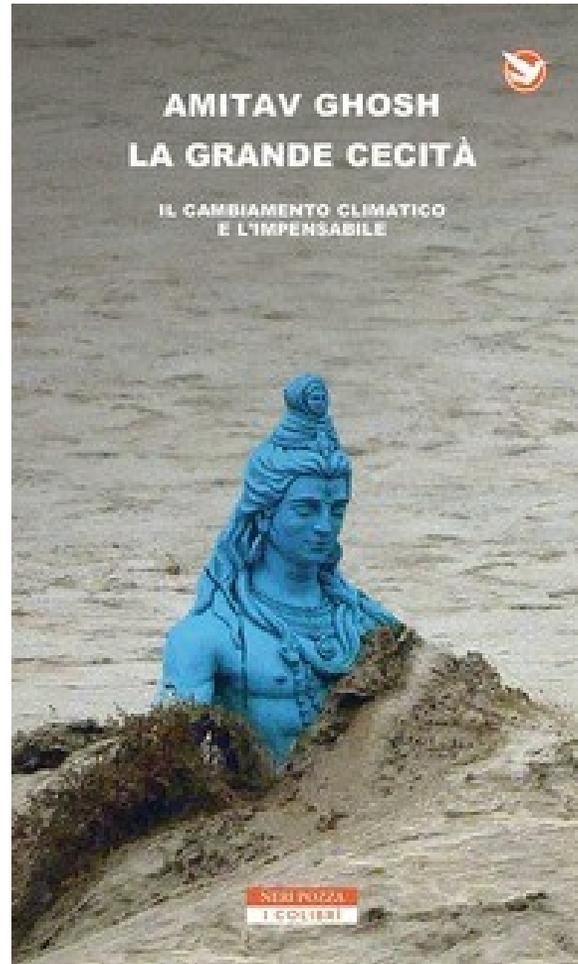


Tenere insieme rischi e opportunità nel vissuto delle persone

- ▶ l'importanza di passare da una dimensione globale ad una locale
- ▶ fornendo sempre una possibile strada per uscirne, possibilmente nel breve termine
- ▶ *“capire che differenza passa tra un mondo da +1,5° C e uno da +2° C*
- ▶ *Niente orsi polari: qua si tratta di sapere se i vostri nipoti vedranno o meno Venezia, berranno il Brunello di Montalcino fatto in Norvegia e avranno ancora la casa comprata da nonno con tanta fatica o se quest'ultima sarà stata devastata da un'inondazione”* (Emanuele Bompan, Linkiesta)
- ▶ <http://www.derris.eu>

La necessità di cambiare punto di vista e allargare la prospettiva

- ▶ Costruire un'alleanza tra imprese (dimensione economica imprescindibile) reti sociali e esperienze cognitive



- ▶ *“Il cambiamento climatico non è una questione scientifica ma radicalmente culturale. Coinvolge la produzione, il consumo, i desideri, le conflittualità dell'uomo”*

Calamità ambientali: prevenire (e comunicare) è meglio che curare

**Genova, per l'alluvione 2011 Marta Vincenzi
condannata a 5 anni**



**Sardegna, dopo il fango un'alluvione
(di polemiche)**

La gestione delle alluvioni come cartina di tornasole di ciò che non va

- ▶ “Nessuno si poteva aspettare una tale concentrazione di precipitazioni in così poche ore”
- ▶ Ma le “bombe d’acqua” ci prendono ancora in contropiede? (oltre 80 vittime in 10 anni)
- ▶ E poi...
 - ▶ Quanti amministratori pubblici sono consapevoli della materia ambientale e delle sue dinamiche tecniche e comunicative?
 - ▶ Quanti gestiscono le emergenze con apposite war room dove siede anche un comunicatore?
 - ▶ Quanti utilizzano i social network per alimentare una comunicazione diretta e rendere il tema ambiente/sicurezza del territorio una priorità?
 - ▶ **IL CASO DORIA A GENOVA**

Il paradosso intorno al populismo



- ▶ si guarda alla cassetta degli attrezzi della comunicazione diretta con sospetto
- ▶ si sceglie di affidarsi ancora ai più rassicuranti comunicati stampa e di lanciare messaggi dai convegni agli addetti ai lavori, anziché aprire quella cassetta e affrontarne rischi e opportunità.
- ▶ non si fa altro che **aggravare il gap tra domanda e offerta di comunicazione:**
 - ▶ i cittadini che quotidianamente utilizzano il web e i *social network* per orientare le proprie scelte d'acquisto di beni e servizi, a forza di trovare sbarrata la porta d'ingresso alle decisioni pubbliche, rischiano di **abbandonare il terreno del confronto e del dibattito civico.**

Estratto da pag. 45	LA STAMPA Alessandria	Domenica 10/05/2015
SELPRESS Media Monitoring & Newbank	Direttore Responsabile Mario Calabresi	Diffusione Testata 10.127 CONFINDUSTRIA ALESSANDRIA CUNEO
I CITTADINI NON CONOSCONO IL PIANO PER LE CALAMITÀ		
I social per le emergenze? Nessun Comune li utilizza		
È rimasta lettera morta l'invito della Protezione civile provinciale		

Tra i *pro* e *contro*, nessuno si occupa dei *neutri*...

- ▶ un dibattito pubblico segnato da crescenti conflittualità e faziosità - che in rete trova il terreno ideale per elevarsi a puro “sfogatoio” - ostacola il **confronto nel merito** delle questioni
- ▶ rimane aperta la questione di chi e di come ci si occupa dei cittadini-utenti “neutri”
- ▶ I (tanti) soggetti non pregiudizialmente schierati pro o contro una causa sono **ugualmente desiderosi di trovare informazioni chiare e strumenti di interazione utili** per formarsi un’opinione e decidere di conseguenza i propri comportamenti.

▶ Così si consolidano le situazioni bloccate dalla conflittualità tra posizioni opposte a scapito del cambiamento di orientamento (da una parte o dall’altra) che può diventare possibile soltanto con **più comunicazione, confronto e interazione** con chi non ha ancora acquisito gli elementi necessari per una valutazione di merito

Linee guida

indicazioni per una
corretta
comunicazione
ambientale,
indipendentemente
dai soggetti
emittenti

- ▶ trasferire messaggi veri, comprensibili, esaustivi
- ▶ sfrondare il linguaggio da acronimi, tecnicismi e codici per addetti ai lavori
- ▶ valorizzare le buone pratiche e i benefici ambientali, senza esagerazioni o opacità, evitando ogni rischio di *greenwashing* o scorciatoie di pura immagine
- ▶ dimostrare la coerenza tra i messaggi di sensibilizzazione ambientale e i comportamenti assunti nella pratica quotidiana



Linee guida

indicazioni per una
corretta
comunicazione
ambientale,
indipendentemente
dai soggetti
emittenti

- ▶ dialogare e interagire con i propri interlocutori in modo da capirli, soddisfarli e allo stesso tempo responsabilizzarli sugli impegni condivisi
- ▶ essere positivi e coinvolgenti, per sollecitare adesione e comportamenti virtuosi
- ▶ attribuire un peso specifico alla cura delle relazioni con le comunità locali
- ▶ cogliere le opportunità della comunicazione digitale e dei social media per accorciare le distanze e instaurare un canale di ascolto e dialogo sempre attivo e presidiato



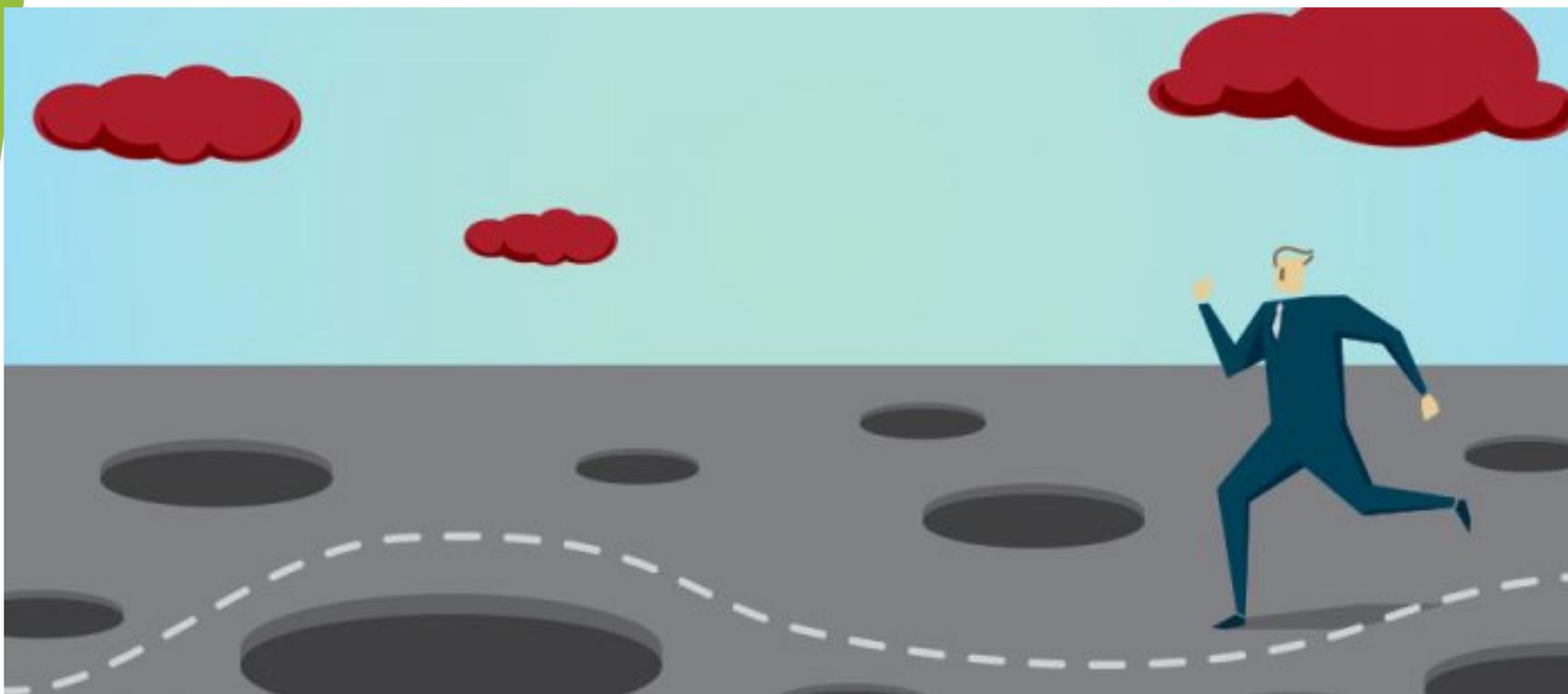
Linee guida

indicazioni per una
corretta
comunicazione
ambientale,
indipendentemente
dai soggetti
emittenti

- ▶ tenere insieme comportamenti individuali e collettivi, facendo in modo che l'attivazione di buone pratiche ambientali individuali possa essere favorita da un'adeguata cornice politica e sociale in cui collocarsi
- ▶ tenere insieme rischi e opportunità nel vissuto delle persone, attribuendo maggior peso e valore alla dimensione locale che può favorire la consapevolezza circa le sfide ambientali e i comportamenti virtuosi
- ▶ costruire, infine, un'alleanza tra imprese (dimensione economica resta imprescindibile), reti sociali e esperienze cognitive, allargando il campo delle competenze utili a rendere più efficaci le leve della comunicazione ambientale

*“per chi vuole attraversare una
porta stretta è necessario non dimenticare che
gli stipiti sono duri”*

Robert Musil



Le emergenze ambientali e la comunicazione di crisi

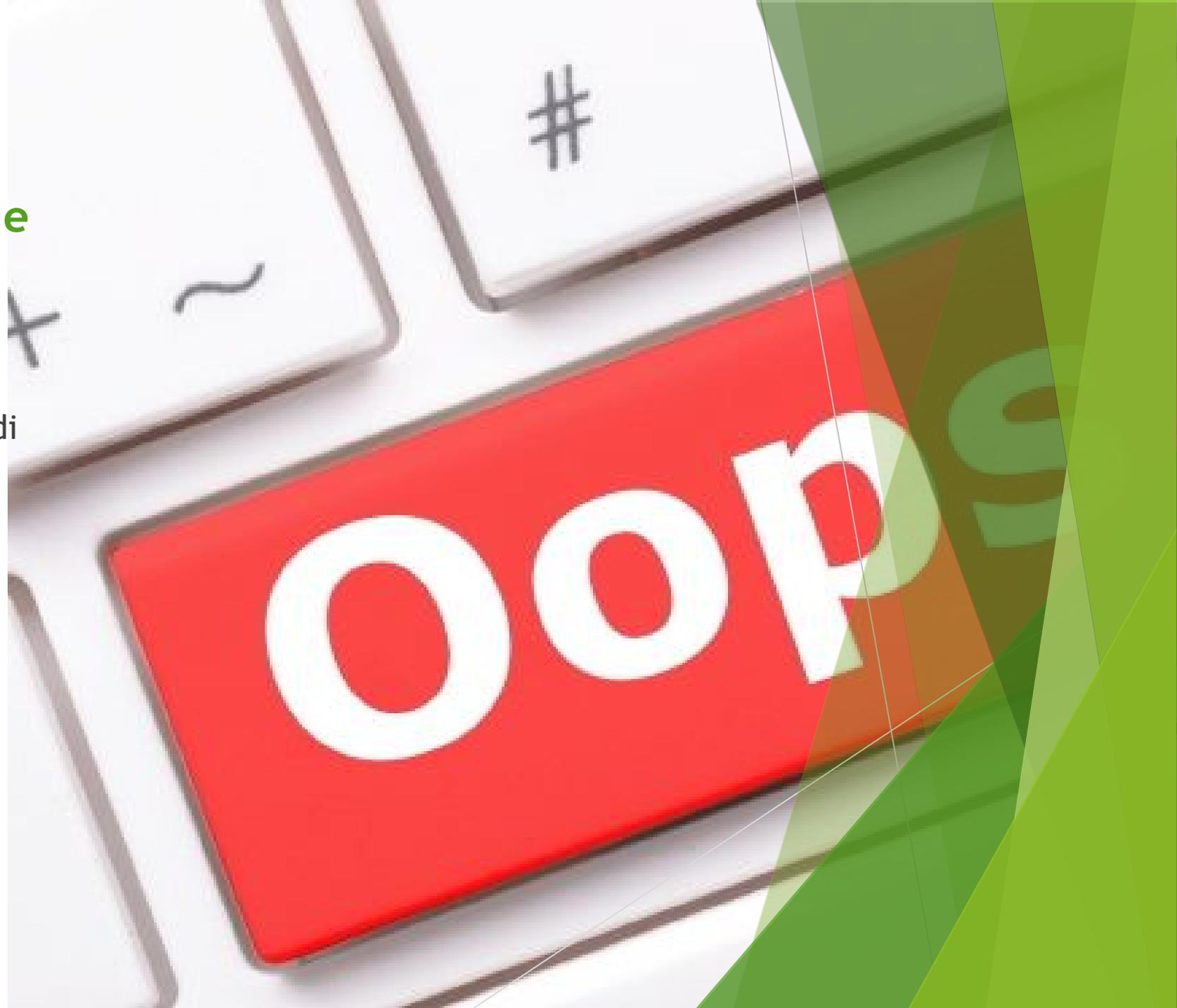
Vivere nella “società del rischio”, il ruolo della comunicazione

- ▶ L'accesso alle informazioni è considerato un diritto di cittadinanza
- ▶ Dalla capacità di affrontare le minacce a cui siamo esposti può dipendere la vita di molte persone
- ▶ La **comunicazione del rischio** ha il compito di agevolare la condivisione delle informazioni necessarie per compiere scelte consapevoli - individuali e collettive - a tutela della nostra sicurezza, della salute pubblica e dell'ambiente in cui viviamo



La comunicazione del rischio oggi, uno scenario complesso e mutante

- Il modello unidirezionale dagli esperti al pubblico passivo ha lasciato il posto a un sistema di comunicazione del rischio che assume la forma di una **complessa rete di canali di comunicazione bidirezionale** tra le diverse categorie di pubblico che **producono e diffondono** informazioni sul rischio



La gestione della crisi e la comunicazione di crisi



Le 3 R del *crisis management*



Come ci si prepara ad una crisi?

FASE	DESCRIZIONE
Programmazione	Individuare le possibili aree di crisi e un'ipotesi di procedura per risolverle
Esecuzione	Applicazione della procedura con simulazioni di scenari di crisi
Test e Verifica	Raccolta dei risultati e dei feedback ottenuti
Azione	Implementazione definitiva in base al feedback ottenuto

L'unità di crisi (team)

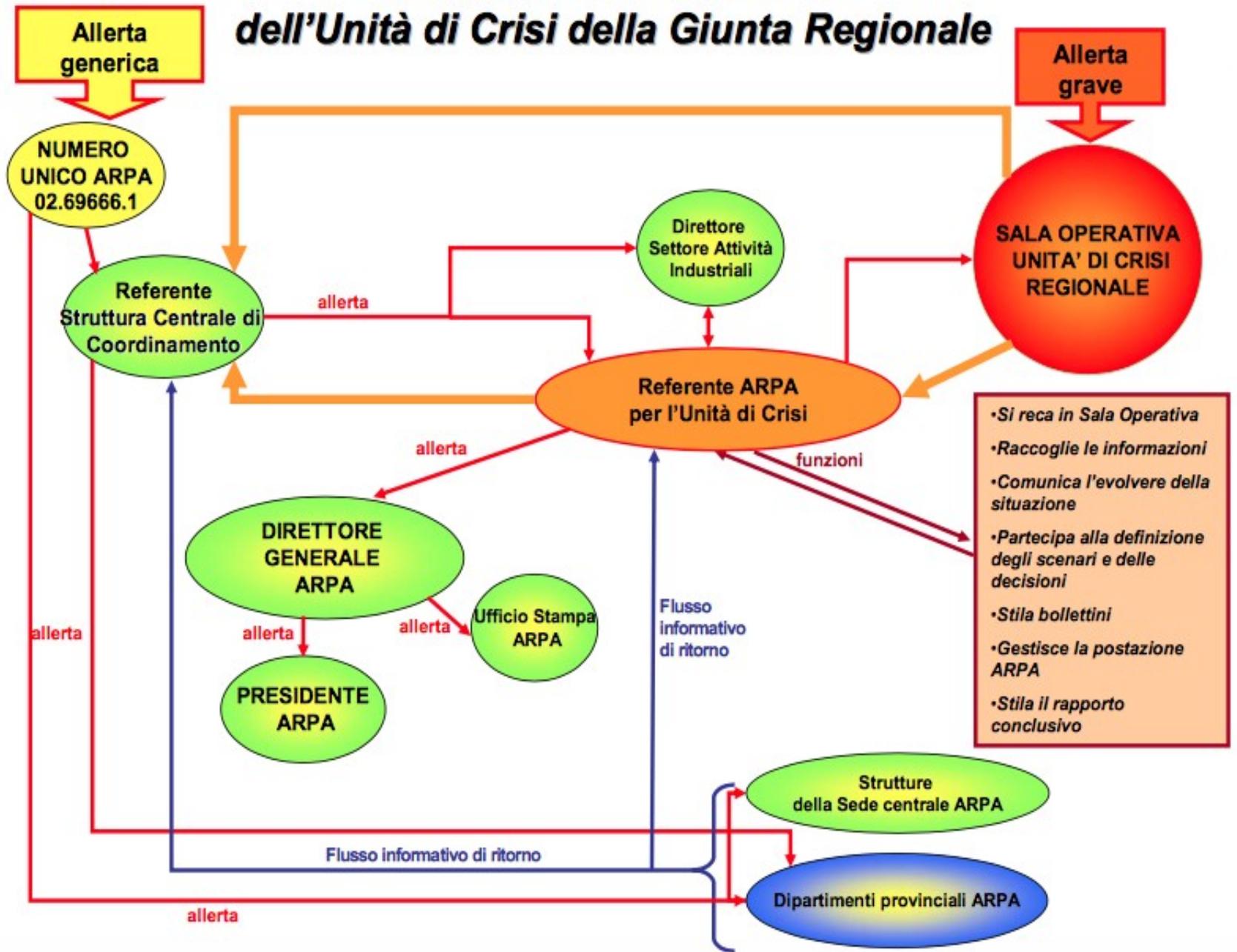
- ▶ Perché?
- ▶ Creare un gruppo di persone immediatamente pronto in caso di crisi
 - ▶ Risparmio di tempo nel momento in cui il tempo diventa risorsa critica
 - ▶ Divisione dei ruoli già stabilita a priori, a partire dall'individuazione di un portavoce unico
- ▶ **Attenzione:** non solo competenze tecniche ma anche competenze relazionali/gestione delle emozioni



Le funzioni del team nelle tre fasi

FASE	FUNZIONI
Pre-Crisi	<ul style="list-style-type: none">• Analisi aree vulnerabili• Monitoraggio segnali deboli• Stesura del Piano di Crisi
Inter-Crisi	Gestione e comunicazione dell'evento <ul style="list-style-type: none">• Analisi variabili• Precisazione dei rischi, dei costi, degli obiettivi e dei valori in gioco
Post- Crisi	<ul style="list-style-type: none">• Azioni di recupero e di rilancio• Aggiornamento del Piano di Crisi in base alle esperienze della gestione

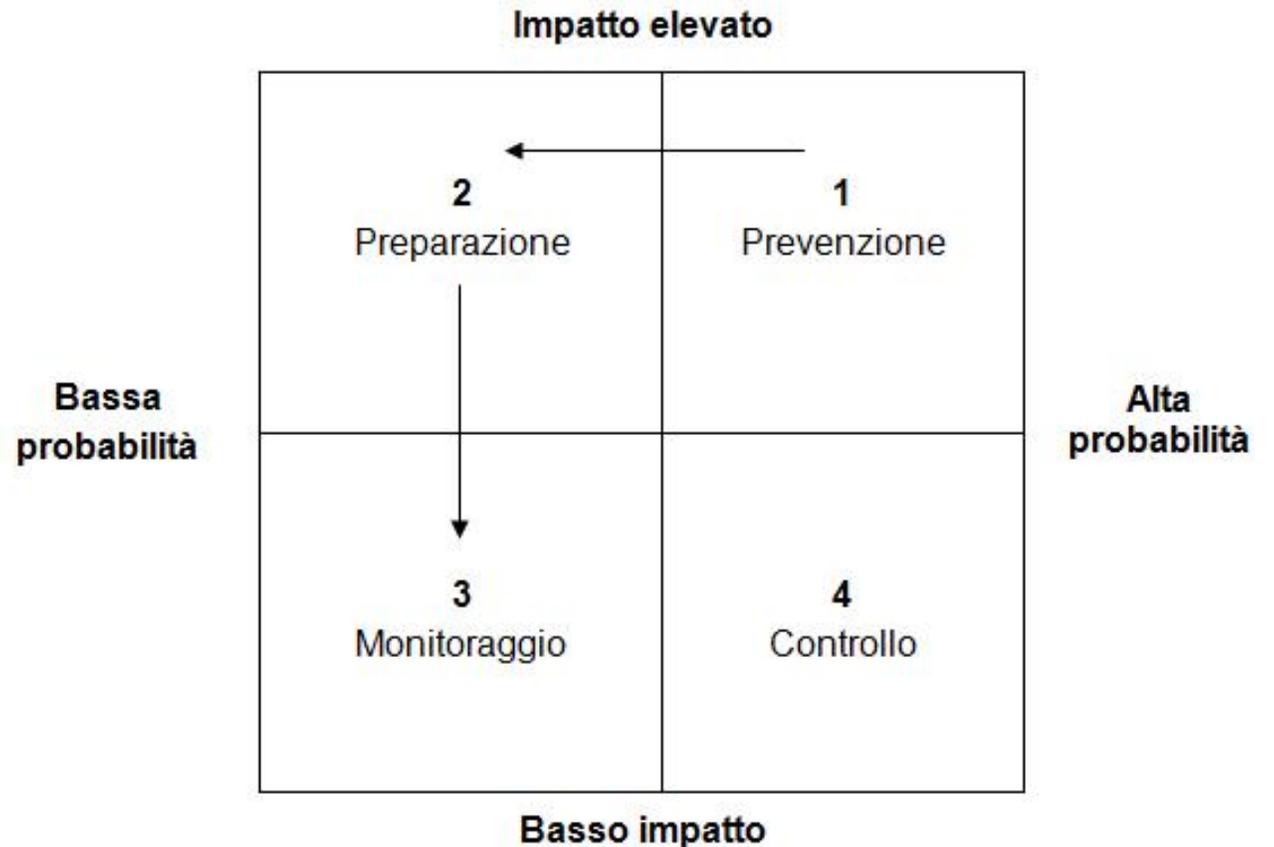
Procedura di attivazione dell'Unità di Crisi della Giunta Regionale



- Si reca in Sala Operativa
- Raccoglie le informazioni
- Comunica l'evolvere della situazione
- Partecipa alla definizione degli scenari e delle decisioni
- Stila bollettini
- Gestisce la postazione ARPA
- Stila il rapporto conclusivo

Analisi aree vulnerabili

- ▶ È la base del Piano di Crisi
- ▶ Individua i possibili anelli deboli e le risorse che - se danneggiate - potrebbero creare gravi ripercussioni sull'organizzazione
- ▶ Definisce le priorità di intervento



Il Piano di Crisi

- ▶ Serve a guidare l'organizzazione “durante la tempesta” dando ai membri dell'Unità di Crisi una sicurezza operativa utile, soprattutto in una situazione di forte pressione e possibile destabilizzazione
- ▶ Le voci principali:
 - ▶ **Valori identitari** - Ogni azione di contrasto alla crisi dovrà cercare di essere rispettosa di tali valori
 - ▶ **Unità di crisi, poteri e responsabilità**
 - ▶ **Scenari di crisi e modalità di gestione/risposta**
 - ▶ **Logistica** > Crisis Room e codici digitali di accesso
 - ▶ **Procedure di prima attivazione** con suddivisione dei ruoli
 - ▶ **Materiale informativo e policy web/social**

Fondamentale accedere al piano su spazi cloud per garantirne l'utilizzo indipendentemente da dove ci si trova

La preparazione: tirando le somme...

- ▶ Pianificazione e coinvolgimento: diventa essenziale trasmettere le **motivazioni** che animano questa attività per non alimentare timori infondati e per consolidare un clima trasversale di responsabilizzazione
- ▶ Rispetto della **complessità**: le scelte vanno ponderate e metabolizzate
- ▶ Corretta assegnazione delle mansioni: non solo competenze ma anche **esperienza e personalità**. Fondamentale la costante alimentazione con training
- ▶ Tutto quanto viene raccolto ed elaborato in questa fase, a partire dal Piano di Crisi, deve rimanere **“aperto” e flessibile**, in modo da facilitarne l’aggiornamento con le novità di contesto e di merito che possono arricchirlo
- ▶ Non dimenticarsi di lavorare ogni giorno alla **relazione di fiducia** interna ed esterna > può fare la differenza nel mezzo della tempesta!

In mezzo alla tempesta

- ▶ Non esistono regole certe da applicare > uniche informazioni precise contenute nel Piano di Crisi
- ▶ Gli esperti “isolano” alcuni **principi** che possono aiutare (ma non risolvere):
 - ▶ Centralizzare il flusso di informazioni, mettere ordine alle tante voci in entrata e in uscita
 - ▶ Separare la gestione di crisi dal resto, per garantire la continuità organizzativa
 - ▶ Mettere l’interesse pubblico al primo posto (persone in pericolo), soltanto dopo ci si potrà dedicare alle dinamiche interne
 - ▶ Definire il problema reale, capendo in fretta le cause che l’hanno provocato e stimandone l’entità > solo così si evitano distorsioni pericolose
 - ▶ Frenare la discesa prima di tentare la risalita
 - ▶ Effettuare una “triage” delle paure (che possono essere diverse a seconda degli interlocutori) > è fondamentale decidere con cinismo pratico a quali timori rispondere e dove sia più conveniente concentrare la risposta

Tempestività e trasparenza (accettare di agire nell'incertezza)

- ▶ Un primo, diffuso e grave errore: ritardare la comunicazione in attesa di un quadro completo della situazione
 - ▶ In situazioni di emergenza potrebbe diventare troppo tardi
- ▶ Chiarire quanto si conosce e quanto ancora non si conosce
- ▶ Assicurare che ogni informazione verrà condivisa in modo da ridurre l'incertezza
- ▶ Rispondere ai bisogni informativi essenziali:
 1. Cosa è successo?
 2. Perché è successo?
 3. Cosa temete che possa accadere?
 4. Cosa stanno facendo le istituzioni?
 5. Cosa possono fare le persone?

È vietato:

- il “no comment” > perdita credibilità, creazione allarmismo
- Sminuire il rischio > alimenta il sospetto o impedisce le misure di autoprotezione, fa perdere in maniera irrecuperabile credibilità

Empatia e Responsabilità

- ▶ Fin dalle prime comunicazioni, è cruciale dimostrare empatia (sincera) verso le sofferenze e le legittime preoccupazioni delle persone coinvolte nell'emergenza
- ▶ Nel caso di responsabilità o sottovalutazioni nell'accaduto, l'organizzazione deve assumerle e scusarsi, comunicando quanto intende fare per rimediare
 - ▶ Mostrarsi indifferenti o sminuire i fatti e le proprie responsabilità impedisce di stabilire una relazione di fiducia, con conseguenze negative

LETTERA 43

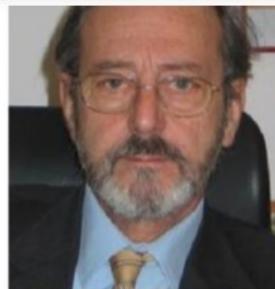
Potere e dintorni Denari Bussole Frontiere Visioni Incontri e scontri

DEF E MANOVRA

SPREAD E MERCATI

IL FUTURO DEL PD

VERSO LE ELEZIONI EUROPEE



CRONACA

19 agosto 2018



Perché la poca sensibilità di Benetton peggiora gli effetti di Genova

Promesse irrealistiche. Niente impegni con le famiglie delle vittime. Fuga dalle responsabilità. Dove sta sbagliando l'azienda secondo l'esperto di gestione di crisi Luigi Norsa.



BARBARA CIOLLI
Twitter

Attenzione al “come” comunicare

- ▶ I messaggi devono essere trasferiti nel linguaggio comune, evitando di ricorrere ad acronimi e tecnicismi incomprensibili
- ▶ Spiegare, chiarire e ancora rispiegare in base ai diversi pubblici a cui ci rivolgiamo (ripetere fa bene!)
- ▶ Usare tutti i diversi canali a disposizione in modo da raggiungere tutti i pubblici
 - ▶ Ad esempio la radio per le informazioni in tempo reale è preziosa per chi ancora non utilizza web e social
- ▶ Nei messaggi sui comportamenti da adottare sono state suggerite azioni di chiara utilità, semplici da mettere pratica ed espresse in termini positivi
 - ▶ Meglio “cosa fare” del “cosa non fare”
 - ▶ Evitare frasi generiche quali “non perdetevi la calma” > del tutto inutili





Provincia di Alessandria - Protezione Civile

22 agosto · 🌐

#Incendio #discarica di #Castelceriolo - aggiornamento

Dalle ultime note ARPA appena emesse emerge quanto segue

"L'incendio nella discarica di Castelceriolo (AL) è ancora attivo. Attualmente i fumi salgono in verticale e tendono a disperdersi negli strati più alti dell'atmosfera. Le misure della notte non hanno riscontrato superamenti a Spinetta ed Alessandria. Arpa continua i monitoraggi.

Stanotte una parte dei fumi dell'incendio della discarica di Castelceriolo (AL) è caduta nella zona agricola di Lobbi e San Giuliano Nuovo a nord dell'impianto. Arpa ha misurato valori di 300 microgrammi al metrocubo di Composti Organici Volatili e presenza di Acido Cianidrico"

Per quando concerne i provvedimenti indicati ieri sera e questa notte in merito alla chiusura di finestre e porte per la città di Alessandria, al momento è possibile tornare alle normali condizioni ed uscire senza problemi. Se si avvertisse odore acre nell'aria, ripararsi in luoghi chiusi.

L'impiego di condizionatori che non utilizzano pescaggio e ricircolo con l'ambiente esterno ma adottano split interni alle abitazioni è consentito senza limitazioni.

Cosa funziona e cosa non funziona?



Sergio Vazzoler ha condiviso una foto.



22 agosto · 🌐 ▼

#incendio #discarica #castelceriolo #aral In merito a questo comunicato della Provincia di Alessandria - Protezione Civile che fornisce un'informazione puntuale sull'andamento post-incendio, sarebbe opportuno specificare e #motivare meglio a chi legge il passaggio circa i risultati del monitoraggio ARPA nella zona agricola a nord dell'impianto. Cosa vuol dire per la #salute_umana e la #sicurezza_alimentare un livello di 300 microgrammi al metro cubo di Composti Organici Volatili? Che cosa è e che tipo di impatto provoca la presenza di Acido Cianidrico? Grazie! ARPA Piemonte Comune di Alessandria Paolo Borasio

Una cassetta degli attrezzi



Il pubblico interno

- ▶ Nessun messaggio verso l'esterno può essere efficace se non si è proceduto in via preventiva ad una comunicazione interna puntuale, chiara ed esaustiva
- ▶ Tutto deve essere coordinato dall'Unità di Crisi
- ▶ I dipendenti non sono più solo forza-lavoro ma attori fondamentali del successo o meno dell'organizzazione
 - ▶ Nel recuperare la continuità organizzativa al più presto
 - ▶ Nel recuperare la fiducia degli altri interlocutori (che stanno affrontando la crisi)

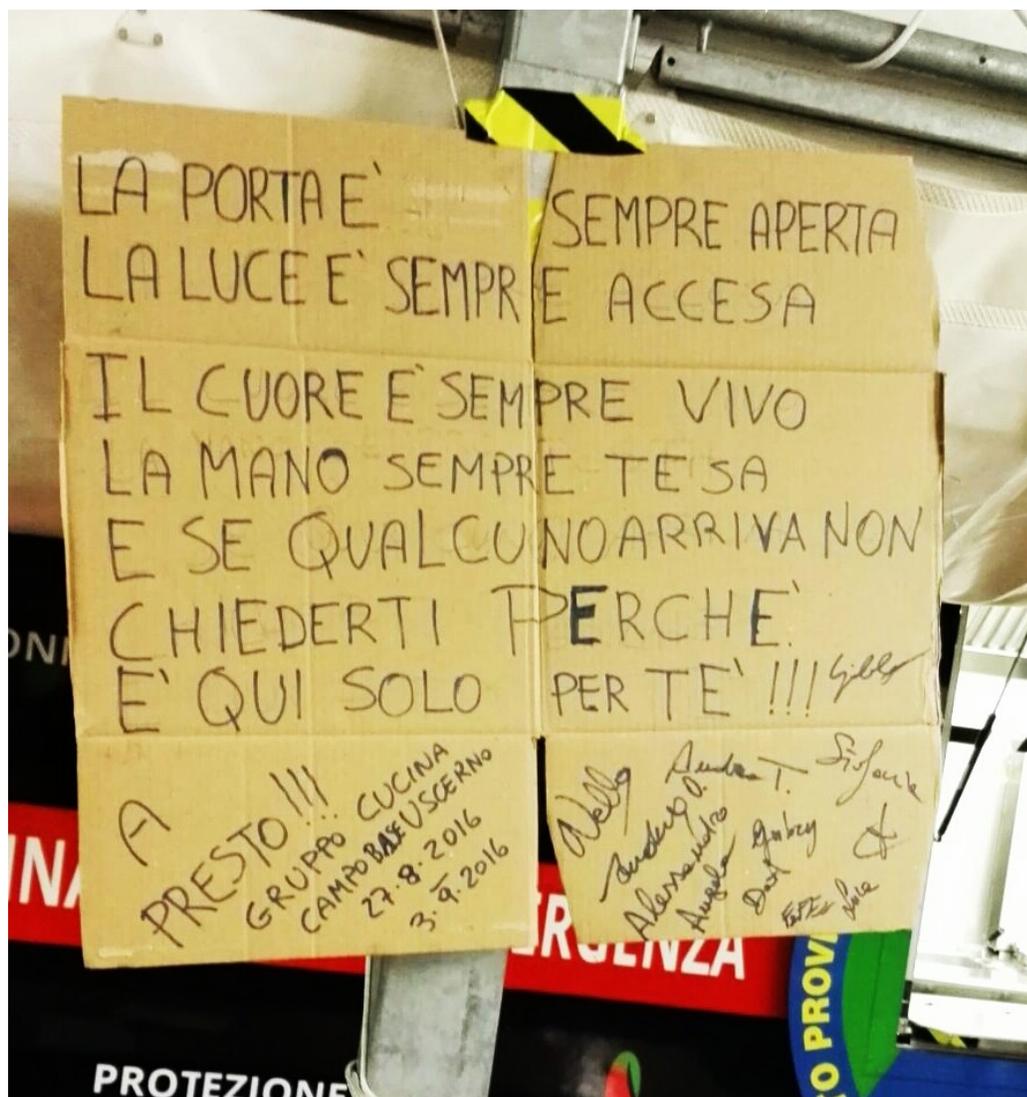
Gli strumenti fondamentali

- ▶ **Position paper**
 - ▶ set di messaggi chiave ordinati in maniera logica e sequenziale + una serie di Domande e Risposte da aggiornare man mano che la situazione evolve)
- ▶ **SMS/WhatsApp**
 - ▶ È il mezzo più efficace e tempestivo
 - ▶ Necessita un DB aggiornato e completo di autorizzazioni
- ▶ **Poster**
 - ▶ Può essere la prima comunicazione per chi raggiunge la sede
 - ▶ Solo nei luoghi di maggior passaggio
- ▶ **Incontri e assemblee**
 - ▶ Non pensare che la straordinarietà dell'evento trovi forza nello spontaneismo e non in una ben pianificata organizzazione
- ▶ **Social Media**
 - ▶ Canale esterno ma si presta anche a raggiungere i propri dipendenti

Comunicazione interna e "rete" locale: il caso del terremoto in Emilia del 2012

- ▶ AIMAG SpA (multiutility)
 - ▶ Dal telefono e sportello nelle tende il giorno dopo il sisma, all'Oscar di Bilancio e all'aumento dei dividendi per gli azionisti
 - ▶ Dimostrazione di resilienza che si è trasferita agli utenti e al territorio
 - ▶ In mezzo: inaugurazione sede restaurata per i soli dipendenti e le loro famiglie con focus sulla sicurezza
- ▶ GAMBRO SpA (biomedicale)
 - ▶ Utilizzo massiccio twitter per informare anche i propri dipendenti
 - ▶ Riunioni, assemblee e messa in pratica del Piano di Crisi
 - ▶ Immediata attivazione per recuperare operatività essenziale (per garantire forniture sostanze salva-vita per dialisi)
 - ▶ "Rete" tra poli produttivi, categorie economiche, istituzioni, cittadini (il

Se la comunicazione interna e di "rete" funziona bene nella crisi, il racconto che si svilupperà della crisi stessa nel periodo di ricostruzione consentirà di rafforzare relazioni, senso della comunità e fiducia



Più comunicazione è più comunità

- ▶ *“la resilienza delle comunità ferite va aiutata con la condivisione e la comunicazione. Anche un giornalino fatto dai ragazzi della zona colpita può aiutare!”*
- ▶ **FABIO SBATTELLA** responsabile unità in psicologia della emergenza e dell'intervento umanitario alla Università Cattolica di Milano.

Le istituzioni e la fiducia

- ▶ Il fattore fiducia per le istituzioni impegnate nella gestione di crisi è il principale spartiacque
- ▶ Se l'hai persa prima, difficilmente i cittadini riusciranno a vederti come "guida" durante la crisi
- ▶ Comunque sia, durante la crisi, occorre rafforzare la fiducia con:
 - ▶ Comunicazione tempestiva e trasparente
 - ▶ Empatia e debita considerazione delle esigenze del pubblico
 - ▶ Dialogo con gli altri soggetti coinvolti nella gestione
 - ▶ Competenza, impegno e dedizione
 - ▶ Ammissione incertezze esistenti
 - ▶ Motivare le proprie scelte e azioni
 - ▶ Quando possibile favorire la partecipazione ai processi decisionali
 - ▶ Ammettere subito le proprie (eventuali) responsabilità



Autostrade per l'Italia ✓

circa 2 mesi fa

A10 :VIADOTTO POLCEVERA

In relazione al crollo di parte del viadotto Polcevera sull'A10, Autostrade per l'Italia comunica che sulla struttura - risalente agli anni '60 - erano in corso lavori di consolidamento della soletta del viadotto e che, come da progetto, era stato installato un carro-ponte per consentire lo svolgimento delle attività di manutenzione.

I lavori e lo stato del viadotto erano sottoposti a costante attività di osservazione e vigilanza da parte della Direzione di Tronco di Genova. Le cause del crollo saranno oggetto di approfondita analisi non appena sarà possibile accedere in sicurezza ai luoghi.

[#Autostrade](#) [#PonteMorandi](#) [#Genova](#) [#A10](#) [#ViadottoPolcevera](#)

👍 235 💬 816 ➡ 364



Le istituzioni e i social

- ▶ I canali social sono imprescindibili
- ▶ Possono diventare l'unica alternativa (in caso di linee telefoniche out) per sapere cosa sta succedendo, cosa fare e avere notizie dei propri cari > Giappone 2011
- ▶ Utenti non solo fruitori ma sempre più produttori di notizie (vere, verosimili, palesemente false)
- ▶ Le istituzioni devono offrirsi come fonte privilegiata d'informazione ma al contempo interagire con i contributi spontanei degli utenti e momenti
- ▶ Fondamentale adeguarsi al codice comunicativo dei social e dei suoi fruitori
 - ▶ Immagini
 - ▶ Infografiche (utili a semplificare informazioni complesse)
 - ▶ Ascolto, dialogo e Interazione
 - ▶ Utilizzo delle parole chiave (#hashtag) sia per cercare/trovare che per raccogliere



Sentito Terremoto
@SentitoTerremot

Hai sentito il terremoto? Dal sito web dell'INGV, le mappe continuamente aggiornate degli effetti dei terremoti, basate sulle segnalazioni dei cittadini.

haisentitoilterremoto.it

Iscrizione a maggio 2012

Invia Tweet

Regione Lazio @RegioneLazio · 22 h

Terremoto: cosa puoi fare tu per dare un aiuto goo.gl/b6EcTr

regione.lazio.it

Tweet 8.469
Follower 2.060

Tweet Tweet e risposte

Sentito Terremoto @SentitoTerremot · 10 h
Mappe effetti #terremoto zona #2 #Km #Nw #Bertinoro #(FC) del 15-10-2018
00:57:06 ML: 2.2 mappe.haisentitoilterremoto.it/20910791/

Traduci il Tweet



Sentito Terremoto @SentitoTerremot · 18 h
Mappe effetti #terremoto zona #3 #Km #S #Capitignano #(AQ) del 14-10-2018
04:32:43 ML: 2.1 mappe.haisentitoilterremoto.it/20904051/



L'esigenza di una vera e propria grammatica per gli hashtag

Talvolta è necessario utilizzare due o più hashtag, come ad esempio quando si vogliono indicare allerte meteo-climatiche, come nel caso di **#allertameteoPIE** **#neve** per indicare un'allerta meteorologica per nevicate consistenti sul Piemonte. Risulta opportuno indicare anche una località o un'area specifica, aggiungendo un'ulteriore specificazione, come **#Alessandria**, **#Casalese** oppure **#valCurone**.
(Documento ufficiale della Provincia di AL)

- ▶ Semplici
- ▶ Comuni/condivisi
- ▶ Riconoscibili
- ▶ Composti in abbinata (generico + specifico)

You are in the field responding to Ebola in West Africa

You should use these hashtags on twitter



#EbolaLR	For Liberia
#EbolaSL	For Sierra Leone
#EbolaGN	For Guinea
#EbolaResponse	To tell the world what you are doing
#EbolaNeed	To share with us what is currently needed

Include the exact **location** in your tweet, it will help us for mapping and analysis

Emergency responders are here to help.
Please use hashtags wisely. Stay safe.



#Fay — Talk about the storm.



#PublicRep — Report damages. i.e. broken power lines, flooded roads, collapsed buildings.



#911US — Emergency reporting. Emergency or evacuation needs, use #911US or call 911.

Please enable GPS. If not, we can't assist.

Example:



John Smith @ Jsmt123 1m
Family with young child dependent on home mechanical ventilation in need of evacuation assistance
#911US #Fay
From Duck, NC



Ann Moore @ AnMoo123 2m
High water spotted off of HWY 21 near Laurel Bay **#Fay #PublicRep**
From Beaufort, SC

Ricordiamoci sempre di “chiudere” un'emergenza (al di là della sua gravità)

ARPA Lombardia
@arpalombardia

Following

#Incendio azienda galvanica a #colognomonzese: sta intervenendo la squadra #emergenze di #ArpaLombardia. Attivato anche nucleo specialistico per campionamenti in atmosfera



21:58 - 9 ott 2018

16 Retweet 6 Mi piace

Repubblica Milano, Ansa Lombardia, Tgr Rai Lombardia e altri 5

ARPA Lombardia
@arpalombardia

Following

#colognomonzese #incendio azienda #GalvanicaAmbrosiana, ora domato, e si è sviluppato in zona ditta nn utilizzata per produzione industriale. Non necessari campionamenti ambientali in accordo con VVF. Attività #Arpa proseguirà con verifiche su rifiuti derivanti dallo spegnimento

23:16 - 9 ott 2018

4 Retweet 7 Mi piace

4 7

ARPA Lombardia
@arpalombardia

Following

#Milano, #viaChiasserini, #Incendio capannone rifiuti zona bovisasca-Quarto Oggiaro: sta intervenendo la squadra #emergenze di #ArpaLombardia.



22:51 - 14 ott 2018

21 Retweet 10 Mi piace

4 21 10

Dopo 21 ore nessuna notizia

I media



- ▶ Il criterio della notiziabilità non corrisponde alla valutazione tecnica dell'emergenza
- ▶ L'arena mediatica si è progressivamente allargata e la funzione informativa di esperti e istituzioni si è ridotta
- ▶ Nella comunicazione di crisi occorre trovare un compromesso tra rigore e comprensibilità, tra completezza e brevità
- ▶ La disponibilità a fare interviste aiuta l'alleanza con i media e per avere "voce"
- ▶ Ricordiamoci che per stabilire e mantenere una relazione proficua, occorre rispettare i ruoli e competenze reciproche > gli esperti conoscono meglio la materia ma i giornalisti sanno come renderla interessante e comprensibile per il pubblico

Il Centres for Disease Control and Prevention di Atlanta fissa i seguenti passi nelle prime ore dell'emergenza:

- ▶ Diminuisce la verifica delle informazioni
- ▶ I giornalisti nazionali pretendono di dominare la scena
- ▶ L'empatia verso gli uffici stampa colpiti dall'evento aumenta (ma svanisce in fretta...)
- ▶ I media raccolgono e diffondono anche pareri scientifici inadeguati
- ▶ Se l'informazione ufficiale latita:
 - ▶ I media usano anche interviste e immagini realizzati dall'uomo della

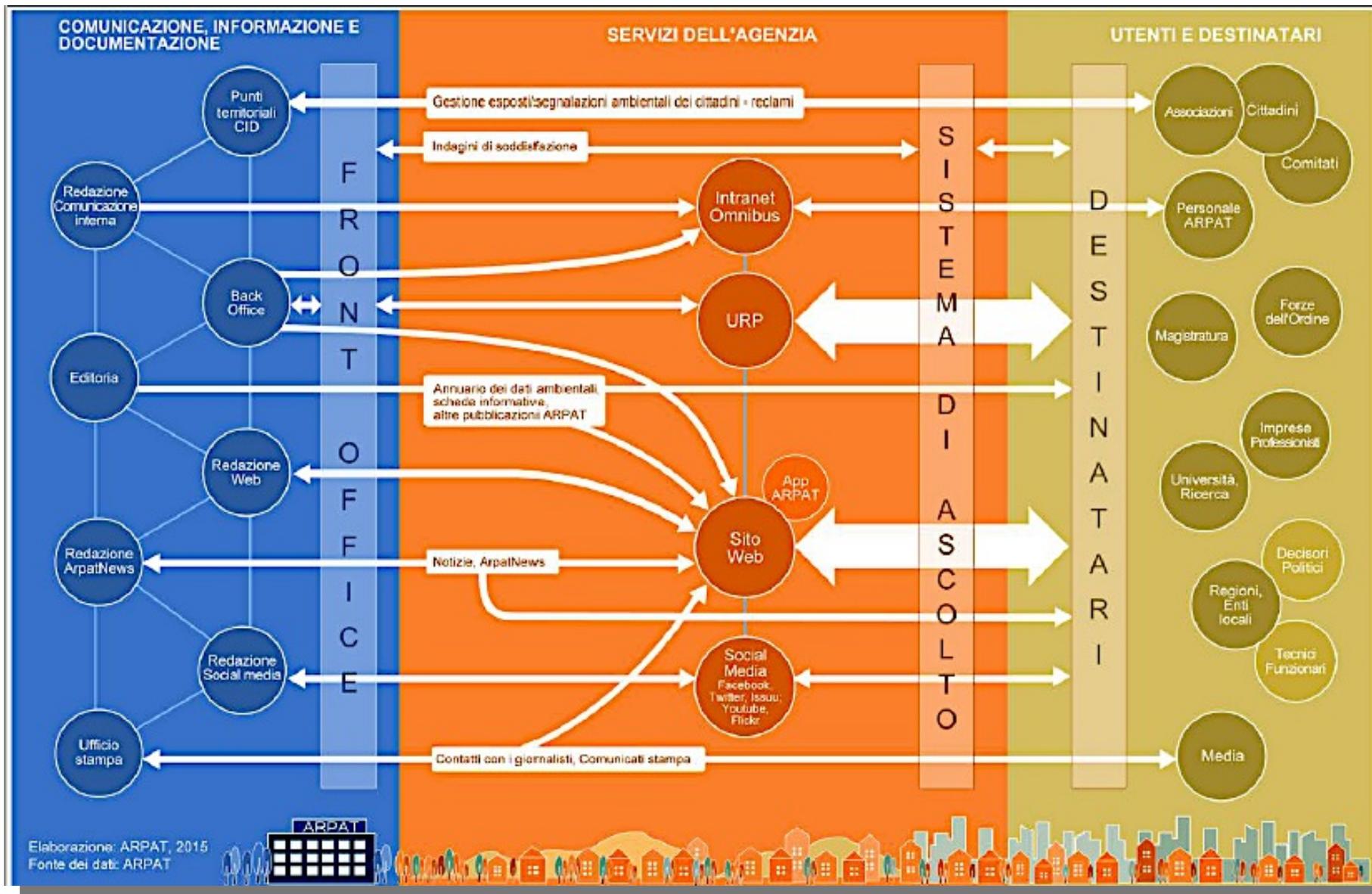
L'ufficio stampa in emergenza

- ▶ Fabio Montella, capo ufficio stampa Comune di Mirandola (terremoto 2012):
- ▶ *“Nonostante le difficoltà spesso create dai giornalisti stessi, è importante che l'addetto stampa si dimostri capace di aiutare i giornalisti, soprattutto quelli locali (che come lui si trovano all'improvviso a trattare temi inediti e inconsueti). Il buon Ufficio Stampa sarà quello che saprà farsi ascoltare anche nei momenti più difficili, con una voce autorevole, originale e fidata”*



Breve bibliografia

- ▶ *”Disastri naturali: una comunicazione responsabile?”* - A cura di S. Martello e B. Oppi - Bononia University Press
- ▶ *“La comunicazione del rischio”* - di Giancarlo Sturloni - Mondadori Università
- ▶ *“La gestione della crisi negli enti del terzo settore”* - di S. Martello - Quaderni CESVOT - Comunicare il volontariato



*“L’inferno dei viventi è quello che abitiamo tutti i giorni,
che formiamo stando insieme.*

Due modi ci sono per non soffrire.

*Il primo riesce facile a molti: accettare l’inferno e
diventarne parte fino al punto di non vederlo più.*

*Il secondo è rischioso ed esige attenzione e apprendimento
continui: cercare e saper riconoscere chi e cosa, in mezzo
all’inferno, non è inferno, e farlo durare, e dargli spazio”*

(Italo Calvino, Le città invisibili)

sergio.vazzoler@amapola.it - www.amapola.it

