



Cerca nel sito

solo nella sezione corrente

Agenzia	Temi Ambientali	Attività	Documentazione	Notizie	Dati e Mappe	URP
---------	-----------------	----------	----------------	---------	--------------	-----

Sei in: [Home](#) → [Notizie](#) → [ARPATnews](#) → [2015](#) → [256-15](#) → 256-15 - Emergenze ambientali e comunicazione



n. 256 - Lunedì 14 dicembre 2015

Emergenze ambientali e comunicazione



Intervista a **Francesca Maffini**, responsabile dell'Ufficio Stampa del Dipartimento nazionale della Protezione Civile

Le Agenzie ambientali devono frequentemente affrontare **emergenze ambientali di grande e piccolo rilievo**. La comunicazione in queste situazioni di crisi è uno degli aspetti rilevanti da affrontare.



Per questo intendiamo approfondire il tema parlandone con alcuni esperti. Iniziamo ponendo alcune domande a **Francesca Maffini**. Giornalista pubblicista dal 2006, giornalista professionista dal 2010. Laureata presso la Facoltà di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Milano in Comunicazione e Società e in Comunicazione pubblica e d'impresa. Master di I livello in Giornalismo presso la Scuola di giornalismo Walter Tobagi/Ifg dell'Università degli Studi di Milano. Ha svolto attività giornalistica nelle redazioni del Corriere di Novara, del Sole24Ore e del mensile del Corriere della Sera, Style.

Dal gennaio 2011 è Responsabile dell'Ufficio Stampa del **Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza** del Consiglio dei Ministri: in questa veste collabora con il Capo del Dipartimento ed è responsabile della comunicazione agli organi di informazione sulle numerose attività di previsione e di prevenzione dei rischi, nonché di gestione delle varie emergenze sul territorio nazionale.

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"?



Una crisi non credo dipenda dalle "dimensioni" – reali o percepite – di una situazione emergenziale. Al contrario, ogni evento che altera la cosiddetta ordinarietà, soprattutto per i cittadini che la vivono sulla propria pelle è sicuramente una crisi, e come tale è bene che venga sempre affrontata. Quindi direi assolutamente sì, non solo si può, ma credo si debba affrontare lo sversamento di gasolio in un corso d'acqua con la stessa accuratezza e professionalità che si mette laddove si debba affrontare e comunicare un grave incidente di un'azienda a rischio industriale rilevante.

Ha mai avuto occasione come responsabile dell'ufficio stampa della protezione Civile nazionale professionista di collaborare con agenzie per la protezione ambientale?

Con Arpat, per oltre due anni e mezzo, abbiamo seguito la quasi quotidiana pubblicazione dei risultati delle analisi delle acque relative ai campionamenti effettuati nell'ambito della gestione dell'emergenza derivante dal naufragio della Costa Concordia al largo dell'Isola del Giglio. Con l'Istituto Superiore per la Protezione Ambientale (Ispra), invece, nel marzo 2011, abbiamo affrontato, congiuntamente, le "ripercussioni informative" in Italia dell'incidente accaduto in Giappone alla centrale nucleare di Fukushima a seguito del maremoto generato dal devastante terremoto di magnitudo 9.0. In entrambi i casi – sebbene in contesti molto differenti – la semplificazione del linguaggio tecnico, la chiarezza nei contenuti e la costanza nell'aggiornamento dei dati diffusi sono stati determinanti.

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

Fondamentale. Credo che, poco alla volta, tutti coloro che hanno avuto e avranno la sventura di essere coinvolti, con ruoli e modi differenti, nella gestione di una emergenza, si sono resi conto o si renderanno conto di quanto l'efficacia nell'informazione ai cittadini – diretta o filtrata dai media – sia determinante nella buona riuscita, complessiva, di una gestione emergenziale. D'altra parte, però, è sempre bene ricordare come l'informazione in emergenza, per essere davvero incisiva, dovrebbe inserirsi in un percorso di comunicazione del rischio, di consapevolezza dei cittadini da sviluppare con costanza nel cosiddetto "tempo differito" o "di tregua" tra un'emergenza e l'altra.

Ciò che, su tutto, spaventa è non sapere cosa sta succedendo in una situazione di crisi, cercare informazioni che possono orientare i comportamenti del singolo cittadino, le scelte che si devono compiere (esco di casa o rimango dentro? Vado a prendere i figli a scuola o no? Posso fare il bagno a mare?), e non trovarle. Per questo è davvero importante investire in autorevolezza, nel costruire, recuperare o alimentare la fiducia che i cittadini hanno o dovrebbero avere nei confronti delle istituzioni chiamate a garantire la loro incolumità o a mitigare i rischi ai quali sono esposti. E molto di questo, ne sono convinta, passa attraverso una programmazione delle attività di comunicazione e informazione, con i diversi strumenti oggi a disposizione e con un linguaggio che sia adatto e comprensibile da tutti.

È enorme la differenza, l'abbiamo testato, tra i comportamenti che vengono messi in atto da chi si fida di quanto sente o legge provenire da un'istituzione con la quale, nel tempo, anche inconsapevolmente, ha creato un rapporto fiduciario e chi, invece, ripete come un mantra "non ci credo, tanto hanno i dati nascosti".

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

Una spiegazione comprensibile delle informazioni a disposizione. E una informazione costante, non solo quando ci sono aggiornamenti o modifiche della situazione monitorata, ma anche riferita alle attività che si stanno compiendo, in modo da fornire la complessiva visione di attivazione del sistema.

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

Il rischio maggiore credo sia proprio quello di non avere la fiducia dei cittadini, di perdere l'autorevolezza acquisita nel tempo, cosa che nessun ente vorrebbe mai affrontare ma che, purtroppo di esempi ne abbiamo diversi, è l'insidia dietro l'angolo.

La prima opportunità, appena terminata la fase acuta dell'emergenza, credo sia invece quella di parlare del rischio che si è appena affrontato o che si sta affrontando, facendosi riconoscere dai cittadini e dagli organi di informazione come fonte, come istituzione di cui potersi fidare, fare capire che l'incertezza è qualcosa con cui dobbiamo fare i conti, che se non si dice "è bianco" oppure "è nero" non è perché si vogliono nascondere delle cose, ma perché davvero non è né bianco né nero.

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

Prima di tutto, lavorare quotidianamente in stretto raccordo con gli tutti gli uffici e settori che compongono la propria agenzia o istituzione: i processi di informazione in emergenza non si attivano magicamente se non sono oliati costantemente e se chi, in una situazione di crisi, non ha la necessaria conoscenza del contesto, delle azioni messe in campo e delle procedure che devono essere seguite nell'operatività. È, quindi, necessario conoscere i probabili scenari di rischio, sapere perfettamente quale sarà la catena di comando nelle diverse situazioni emergenziali che potrebbero accadere, aggiornare con costanza la rubrica dei referenti per le attività di comunicazione e informazione indicati dalle diverse istituzioni con le quali, probabilmente, ci troveremo a lavorare.

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

Senza voler insegnare alcunché a nessuno, come Dipartimento della Protezione civile, nel corso degli anni e sulle esperienze accumulate, abbiamo provato a darci alcune indicazioni per gestire al meglio delle nostre possibilità i rapporti con i colleghi giornalisti e, attraverso il loro lavoro, fornire ai cittadini le informazioni attese. La prima "regola" su cui siamo sempre sollecitati è non lasciare vuoti: chi ha la responsabilità della gestione dell'emergenza deve informare con tempestività, senza avere la pretesa di dire tutto subito. L'importante è che non si venga sopraffatti dal "rumore" generato nella maggior parte dei casi da chi non ha competenze né responsabilità, un rumore dal quale non sempre è poi facile emergere.

La seconda buona pratica è fare subito rete con chi si occupa di stampa e comunicazione per gli altri enti o amministrazioni coinvolti nell'evento: una comunicazione coordinata rafforza la posizione di tutti e la fiducia del cittadino se percepisce, attraverso la comunicazione, che tutti stanno remando in una stessa direzione.

Altri suggerimenti più pratici: cercare di andare sempre in diretta quando una situazione di emergenza è in evoluzione, evitare registrazioni che vengono mandate in onda decine di minuti dopo, quando lo scenario potrebbe avere subito notevoli evoluzioni. Meglio chiedere ai colleghi giornalisti o di poter realizzare dei brevi collegamenti telefonici (facili da organizzare) oppure di raggiungerci presso la sede operativa dalla quale si sta coordinando l'emergenza.

Altra indicazione: dare informazioni che siano verificate in quell'esatto momento. Se non abbiamo certezza dei tempi della risoluzione della crisi o del superamento dell'emergenza meglio non ingenerare nei cittadini aspettative che, poi, possono essere disattese.

Organizzazione con sistema di gestione certificato e laboratori accreditati
Maggiori informazioni all'indirizzo www.arpat.toscana.it/qualita

Direttore responsabile: Marco Talluri
Autorizzazione del tribunale di Firenze: n. 5396 del 14 febbraio 2005
Redazione: ARPAT, Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze - tel. 055-3206050 fax 055-5305640
Email: arpatnews@arpat.toscana.it
Web: www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews

È possibile ricevere regolarmente ARPATNEWS, personalizzandone le modalità (periodicità, temi, ecc.), compilando l'apposito **form di richiesta**

È possibile inserire un proprio commento in calce a ciascun numero della versione Web ed è possibile esprimere un giudizio su questo servizio, come sulle altre attività svolte da ARPAT, all'indirizzo: www.arpat.toscana.it/soddisfazione

— archiviato sotto: [Protezione civile](#), [Emergenze ambientali](#), [Comunicazione e informazione](#)

[Spedisci](#) — [Stampa](#) — [Aggiungi ai favoriti](#) —

Notizie

Acque superficiali nel comprensorio grossetano: valutazione dello Stato Chimico ed Ecologico

La risposta ARPAT ai comuni di Piombino e San Vincenzo

Monitoraggio marino costiero in Toscana durante il lockdown

Accertamenti per uno sversamento di gasolio a Filattiera (MS)

Dati e Mappe +	Documentazione +
-----------------------	-------------------------

Ozono - Previsioni per la Toscana Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019

Divieti temporanei di balneazione Toscana - stagione 2020 Il controllo delle acque di balneazione - Stagione 2019

Mappe delle aree di balneazione della costa toscana Terza corsia - Attività svolta nel Comitato di controllo nel primo semestre 2019

Balneazione - divieti permanenti stagione 2020 Terza corsia - Attività svolta nel Comitato tecnico di garanzia nel primo semestre 2019

Banche Dati

Balneazione in Toscana - stagione 2020

Balneazione - provincia di Pisa - stagione 2020

Balneazione - provincia di Massa Carrara - stagione 2020

Balneazione - provincia di Lucca - stagione 2020

Bollettini

Bollettino monitoraggio Laguna di Orbetello (GR)

Ozono - Previsioni per la Toscana

Bollettino settimanale dei pollini

Bollettino settimanale delle spore fungine

Eventi

Arno pulito. Sicuro. Da vivere

Formazione e gestione degli accumuli di Posidonia oceanica sugli arenili

Presentazione Annuario dei dati ambientali della Toscana 2019

Il nuovo piano regionale cave

La nascita delle tartarughe marine a S. Vincenzo (LI) - 28/08/2019

Contenuti Esterni

Notizie brevi - Studio sulle piattaforme di dati urbani in Europa

Notizie brevi - Dati satellitari a servizio delle città

Notizie brevi - COVID19: due indagini del CNR su mutamenti sociali in atto e verde urbano

Notizie brevi - Smart city index 2020: in Italia le città sempre più sostenibili

Notizie brevi - Per una gestione sostenibile dei rifiuti e dei reflui nei porti

Notizie brevi - Emergenza Covid-19: documento SNPA su pulizia ambienti esterni e uso disinfettanti

Notizie brevi - Cambiamento climatico e stili di vita: i video premiati dal Corecom Toscana

ARPATNews - Alia, il rapporto con i cittadini

Dove Siamo

DIREZIONE

TOSCANA COSTA
LIVORNO, MASSA CARRARA, PISA, LUCCA

TOSCANA CENTRO
FIRENZE, PRATO, PISTOIA

TOSCANA SUD
GROSSETO, SIENA, AREZZO

<p>Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze Tel. 055 32061 - Fax 055 3206324 Numero Verde: 800-800400 PEC (Posta elettronica certificata) - info@arpat.toscana.it</p> <p>Codice fiscale e Partita IVA: 04686190481 Codice per fatturazione elettronica PA: FPNBJI IBAN IT 59 Y 05034 02801 000 000 005 565</p>	<p>INFORMARSI</p> <ul style="list-style-type: none"> Notizie Twitter RSS Newsletter App 	<p>CONOSCERE</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentazione Annuario dati ambientali Schede informative SIRA - Sistema Informativo Regionale Ambientale 	<p>PARTECIPARE</p> <ul style="list-style-type: none"> Reclami e suggerimenti Segnalazioni ambientali Indagine di soddisfazione Accesso agli atti e alle informazioni ambientali
	<p>AGENZIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sedi Contatti Rubrica E-mail URP Concorsi e tirocini Albo online 	<p>TEMI CALDI</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualità dell'aria Superamenti PM10 Progetto cave Biomasse e Geotermia 	<p>SITO WEB</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabile per la pubblicazione Privacy/ Note legali Tools Mapa del sito Accessibilità