ARPAT NEWS
n. 014 - Lunedì 25 gennaio 2016

La comunicazione di crisi delle agenzie ambientali

Seconda parte dell'intervista a Giampietro Vecchiato - professionista della comunicazione e docente universitario, esperto di comunicazione di crisi.

In questo numero di ARPATnews pubblichiamo la seconda parte dell'intervista a Giampietro Vecchiato - professionista della comunicazione e docente universitario, esperto di comunicazione di crisi - (vedi la prima parte **La comunicazione di crisi nelle situazioni di emergenza ambientale**) nella quale si entra più direttamente ad affrontare il tema della comunicazione di crisi da parte di un'agenzia ambientale in una situazione di emergenza.

Con questo contributo abbiamo continuato a trattare il tema della comunicazione nelle situazioni di emergenza ambientale, dopo l'**intervista a Francesca Maffini**, responsabile dell'Ufficio Stampa del Dipartimento nazionale della Protezione Civile.

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

Come cittadino mi aspetto informazioni chiare, corrette e tempestive. Il tutto condito da autorevolezza, etica (ruolo educativo e super partes) e reputazione. Ogni azione e ogni comportamento, sia nella sua attività istituzionale che nella sua attività di indagine, devono essere guidati da principi etici chiari e puntuali, sia a livello di organizzazione che dei singoli collaboratori.

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

Provo ad immaginarne alcuni sul versante dei rischi "interni" ad ARPA:

- Non dare informazioni (o non poter dare informazioni).
- Non farsi trovare dai giornalisti.
- Aver bisogno di tempo prima di poter "prendere posizione" e rilasciare dichiarazioni ufficiali.
- Essere accusata (da un autorità locale, da un'azienda, da un comitato spontaneo, ecc.) di non divulgare dati o di essere reticente/non trasparente.
- Un dipendente diffonde notizie non autorizzate, fa circolare informazioni riservate, "ricatta" un'azienda all'interno della quale ha effettuato un controllo.
- Essere accusata di falsificare i dati relativamente ad un'azienda/evento e quindi di "essere di parte" (corruzione/connivenza).
- Essere accusata di corruzione nell'ambito delle sue attività istituzionali.

Sul versante delle opportunità se si è lavorato bene "prima" (in "tempo di pace"), la crisi è una occasione per :

- Confermare la propria credibilità.
- Dimostrare trasparenza e volontà di dialogo (mass media, istituzioni, opinione pubblica, altre Agenzie, ecc.).
- Migliorare la propria reputazione.
- Rassicurare (in modo credibile) l'opinione pubblica sui rischi/conseguenze dell'emergenza ambientale.
- Costruire relazioni con le Istituzioni e gli altri attori (multiagenzia) chiamati a collaborare per la gestione dell'emergenza (come afferma Giuseppe Romano (**Direzione centrale per l'emergenza e il soccorso tecnico del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco**) "in emergenza non si scambiano biglietti da visita").

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

Per ottimizzare le risorse utili/indispensabili in caso di crisi è necessario predisporre "prima" strumenti attivabili all'istante.

Il "Manuale di gestione crisi" (di cui ogni organizzazione si dovrebbe dotare) prevede le regole da applicare indipendentemente dalla natura della crisi stessa. Contiene i riferimenti del responsabile della crisi e l'elenco dei membri potenziali della cellula di crisi (*crisis team*). Parallelamente dovrà essere individuata la crisis room (luogo fisico nel quale si riunisce il *crisis team*).

L'efficacia della reazione in caso di crisi è determinata dall'esistenza ex ante di una procedura di gestione della crisi e della formazione delle figure destinate a ricoprire ruoli ben definiti prima, durante e dopo la crisi stessa.

Importante da gestione del Diario di bordo della crisi. Si tratta di un documento dove vengono registrati "in tempo reale" decisioni, situazioni, impatti e persone incaricate (e loro comportamenti) e loro attuazione/gestione.

Elemento di fondamentale importanza è la simulazione della crisi: esercizio periodico che aiuta i membri della cellula a prendere dimestichezza con le dinamiche tipiche della crisi (simulazioni ed esercitazioni). Anche in questo caso, "allenarsi prima", paga.

In sintesi cosa fare prima? Programmare per proteggersi e prepararsi per non lasciare niente al caso. Questa la mia sintesi delle azioni:

- crisis team (interna) e task force (esterna ed eventualmente);
- crisis room (dove ci riuniamo?);
- analisi delle aree vulnerabili (rischio e sicurezza);
- monitoraggio costante dei segnali deboli (non sottovalutare; non pretendere di sapere tutto; attivare sempre una visione integrata; tutti sono potenzialmente dei segnalatori); attenzione maniacale alla comunicazione interna;
- piano di crisi (crisis management plan);

Cosa deve contenere il "Piano di crisi"?

Innanzitutto definire i poteri, la composizione, le modalità di attivazione, ruoli e responsabilità di ciascun componente del crisis team.

In secondo luogo devono essere presentati i possibili scenari e le relative modalità di gestione ritenute prioritarie dall'analisi delle aree vulnerabili (questa sezione comprende documenti già compilati per favorire una corretta e rapida gestione).

In terzo luogo, informazioni sull'azienda, sugli impianti, sui prodotti, il settore, le normative, ecc. All'interno di questo documento non potrà mancare la lista degli stakeholder (da aggiornare periodicamente) e, soprattutto, la lista delle Istituzioni e delle Agenzie, dei fornitori, dei mass media, degli opinion leader, dei dipendenti e dei loro famigliari.

Tutti devono sapere "che fare" e che comportamenti adottare per contribuire a isolare l'avvenimento o a limitare i danni.

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

Queste le regole della crisi secondo Giampietro Vecchiato tratte dal manuale scritto con L. Poma ed E. Finucci, "Crisis management. Come comunicare la crisi: strategie e case history per salvaguardare la business continuity e la reputazione", pubblicato dal Sole24Ore:

1. Assumersi le proprie responsabilità.
2. Calibrare il tono della risposta. Non polemizzare con i media.
3. Indicare un portavoce ufficiale.
4. Comunicare con trasparenza e sincerità.
5. Esprimere la propria umanità, con empatia.
6. Chiedere scusa (sinceramente e in presenza di responsabilità accertate).
7. Diventare una fonte autorevole per i media (on e off line).
8. Capire l'importanza delle prime 24 ore.
9. Non temere le interviste.
10. Dare le notizie ai giornalisti prima che questi le possano scoprire da soli.
11. Aumentare la comunicazione.
12. Comunicare aggiornamenti puntuali sui progressi effettuati, rendendo il pubblico partecipe della situazione.
13. Ammettere quando un'informazione è certa, incerta o sconosciuta… … non dire più di ciò che si sa e non fare promesse che non si è certi di poter mantenere!
14. Comunicare cosa si sta facendo per scoprire le informazioni mancanti.
15. Creare un filo diretto con il pubblico, individuando un canale di comunicazione che sia in grado di scavalcare il filtro dei media.
16. Trasmettere messaggi semplici, chiari, diretti.
17. Monitorare i media tradizionali.
18. Monitorare i social media.
19. Rispondere con i fatti alle parole. Le parole sono di supporto ai fatti.
20. Difendere i dipendenti dagli attacchi esterni e mobilitarli nella gestione dell'emergenza.

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: **ARPAT**, **Emergenze ambientali**, **Comunicazione e informazione**

Spedisci — Stampa — Aggiungi ai favoriti —

Aggiungi commento

Navigazione
2016
014-16 - La comunicazione di crisi delle agenzie ambientali

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
Ozono - Previsioni per la Toscana
Divieti temporanei di balneazione Toscana - stagione 2020
Mappa delle aree di balneazione della costa toscana
Balneazione - divieti permanenti stagione 2020

Documentazione
Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019
Il controllo delle acque di balneazione - Stagione 2019
Terza corsia - Attività svolta nel Comitato di controllo nel primo semestre 2019
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

Multimedia
La qualità dell'aria in Toscana nel 2019
L'Annuario 2019 dei dati ambientali della Toscana
Dematerializzazione dei flussi documentali, firme digitali e PEC per una PA senza carta
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

ARPAT
Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana

Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze
Tel. 055 32061 - Fax 055 3206324
Numero Verde: 800-800400
PEC (Posta elettronica certificata) - info

Codice fiscale e Partita IVA: 04686190481
Codice per fatturazione elettronica PA: UFNEJI
IBAN IT 59 Y 05034 02801 000 000 005 565