

Sei in: [Home](#) → [Notizie](#) → [ARPATnews](#) → [2016](#) → 048-16



Conflittualità e comunicazione





Intervista a Giovanni Landolfi, consulente in comunicazione d'impresa con diverse esperienze nella comunicazione di crisi e le litigation PR in campo ambientale

Continuando nel filone del confronto con esperienze e conoscenze di esperti di vario genere nel campo della comunicazione, che ci hanno portato ad intervistare, fra gli altri, [Ernesto Belisario](#) e [Daniela Vellutino](#) (trasparenza, opendata e dati ambientali), [Giampietro Vecchiato](#) (comunicazione di crisi), [Francesca Maffini](#) (emergenze ambientali e comunicazione), [Rosy Battaglia](#) (giornalismo civico e data journalism), [Fabio Mariottini](#) e [Giancarlo Naldi](#) (le riviste del sistema agenziale), [Angelo Robotto](#) e [Giancarlo Marchetti](#) (diffondere l'informazione ambientale), [Stefano Tibaldi](#) (reportistica per la sostenibilità), [Federico Rossi](#) e Maria Grazia Persico (comunicare la sostenibilità) .



Con questo numero torniamo ad affrontare la questione della **comunicazione in relazione ai conflitti ambientali**, già trattata con [Sergio Vazzoler](#), un tema sul quale abbiamo presentato su queste pagine vari contenuti.

Giovanni Landolfi è consulente in comunicazione d'impresa e contitolare dell'agenzia di comunicazione [Stampa Finanziaria](#) a Milano, con diverse esperienze nella comunicazione di crisi e le litigation PR in campo ambientale. E' anche giornalista professionista e membro del Comitato Triveneto [Ferpi](#).

Abbiamo censito l'esistenza di 83 casi di contestazioni/conflitti ambientali in Toscana nel 2014. Impianti, di smaltimento di rifiuti, di produzione energetica (specialmente biomasse), infrastrutture di mobilità, esistenti o in progetto sono gli oggetti di queste situazioni. Si ha l'impressione che non sia possibile realizzare più niente nei nostri territori. E' così, quale dovrebbe essere la strada da seguire?

Ho visto il censimento, che è molto interessante: è evidente che i cittadini non si fidano di imprese e amministrazioni pubbliche e viceversa. E questo è l'aspetto più grave, perché non è pensabile, oggi, di avviare progetti a elevata sensibilità sociale senza accompagnarli con un serio lavoro preventivo di ascolto del territorio, di dialogo continuo e di trasparenza. Certo è una strada in salita, per via dei precedenti, per il timore della fregatura, per la sindrome del complotto e perché c'è, da parte di tutti, una bassa propensione alla mediazione. Ma la strada da seguire resta comunque quella del dialogo e della programmazione: per qualsiasi progetto con rilevanza ambientale bisogna predisporre un lavoro di ascolto delle istanze e dei timori locali e bisogna rispondere a tutti, sempre e in tempi rapidi, non con i tempi della burocrazia. Solo mettendo in discussione il paradigma dell'incomunicabilità si può sperare di cambiare le cose.

Viceversa, così tante contestazioni non possono indicare una qualità della progettazione che tiene poco conto degli impatti ambientali e sulla salute delle persone?

Non conosco i progetti in corso in Toscana, ma nella mia esperienza di conflitti ambientali non mi sono mai imbattuto in situazioni gravemente deficitarie da questi punti di vista. Quello che spesso succede è che si usa lo spauracchio della catastrofe - la radioattività, la diossina, i tumori - per alzare il livello dello scontro in situazioni magari carenti ma sanabili. Anche il frequente ricorso alla magistratura è un indicatore della scarsa disponibilità al dialogo: in Toscana il 30% dei conflitti ha un risvolto legale ed è un dato altissimo, che favorisce la radicalizzazione del conflitto, genera costi notevoli, anche a carico della collettività, e raramente produce soluzioni soddisfacenti.

I tempi lunghi dei processi certamente non aiutano, tuttavia molte situazioni si sono risolte soltanto con l'intervento della magistratura, vedi il caso amianto.

Il ricorso alla magistratura è spesso un altro modo per alzare il livello dello scontro, ma finisce per allontanare una soluzione condivisa dei conflitti. Nella mia esperienza di gestione di crisi giudiziarie, quelli che vengono definiti casi di litigation PR, ho visto riporre enormi speranze nelle battaglie legali, che godono peraltro di un formidabile sostegno mediatico, ma spesso sono fonte di disillusioni altrettanto forti. Perché se non arrivano le condanne o se le accuse più gravi vengono derubricate a reati minori, chi vi ha investito raramente accetta il verdetto dei giudici e così il conflitto rischia di cronicizzarsi.

Pensa che una forma di regolamentazione per legge della partecipazione del pubblico ai processi decisionali che riguardano le opere di interesse pubblico, analoga al Dibattito pubblico in Francia potrebbe servire?

Proprio in questi giorni il decreto legislativo sul Nuovo codice degli appalti introduce il ricorso al dibattito pubblico per le opere infrastrutturali di rilevante **impatto ambientale**. Vedremo se questa previsione diventerà legge. In ogni caso, in un sistema già malato di ipertrofia legislativa, le norme cogenti sono sempre a rischio di elusione o di contenzioso. Nulla vieta però che questo schema venga proposto volontariamente. Anzi, se fossero le associazioni e i comitati a inserirlo, per esempio, nei loro statuti come strumento privilegiato di confronto, riuscirebbero forse a imporlo come best practice e non potrebbe più essere ignorato dalle imprese, che, pur con i loro limiti, fanno crescenti investimenti in reputazione e nella responsabilità sociale.

Le agenzie ambientali, fra i loro compiti istituzionali hanno quello di raccogliere, organizzare e diffondere i dati ambientali. Che impressione ha della situazione esistente in tal senso?

Per le agenzie ambientali con cui ho avuto a che fare mi sembra di aver sempre trovato molta professionalità e accuratezza, soprattutto nelle procedure consolidate. Mentre ho riscontrato qualche difficoltà nella rapidità di reazione su questioni particolari, richieste improvvise, necessità di confronto a breve termine. Però credo che anche su questi aspetti si stiano facendo dei passi avanti, anche perché le situazioni straordinarie si fanno più frequenti.

Cosa dovrebbero fare le agenzie ambientali in materia di diffusione dei dati ambientali?

Credo che dovrebbero puntare di più sulla formazione. I dati e le competenze di cui dispongono le Arpa potrebbero diventare uno strumento per fare cultura ambientale e non solo informazione. Vedo per esempio che alcune Arpa organizzano dei corsi di formazione per i giornalisti: questa è una chiave di volta, che andrebbe ampliata. Oltre alle professioni ordinistiche, dal 2013 la formazione continuativa è obbligatoria anche per quelle prive di albo e questo rappresenta un'ottima opportunità di **accreditamento** e di divulgazione delle problematiche ambientali, della normativa, della tutela ambientale, delle buone prassi.

Più in generale, dal suo punto di vista di professionista della comunicazione, che lavora soprattutto nel settore privato, cosa si aspetterebbe dalla comunicazione di una ARPA?

Non ho nulla da dire sull'operatività e gli strumenti di comunicazione in uso. Ma in termini generali, la prima cosa che salta all'occhio è che l'Arpa non esiste, ma esistono "le" Arpa, una diversa dall'altra, ma con lo stesso nome. È ovvio che sia così dato che si tratta di agenzie regionali, tuttavia credo che sia un errore quello di non creare un unico marchio Arpa, da declinare poi regione per regione all'interno di una cornice omogenea. Il marchio unico contribuirebbe ad accrescere l'identità, la riconoscibilità e il valore delle agenzie verso l'interno, verso le altre amministrazioni e verso l'esterno. Poi potrebbe seguire addirittura un processo di uniformazione delle modalità e forme di comunicazione, dai siti internet alle newsletter alla formazione di chi si occupa di relazioni esterne, come se fosse un franchising. Questo sistema favorirebbe la diffusione delle prassi migliori e garantirebbe alle diverse categorie di interlocutori esterni servizi e modalità di accesso omogenee e riconoscibili su tutto il territorio. Trattandosi di agenzie specializzate potrebbero diventare un'avanguardia della buona amministrazione pubblica.

[File PDF](#)

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: [Nimby, Comunicazione e informazione](#)

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

Notizie

Le notizie di ARPATnews più lette nel 2019

I contatti con il pubblico dell'URP ARPAT nel 2019

Monsummano Terme (PT): presentati i primi dati della campagna di caratterizzazione della falda contaminata

Indagine di soddisfazione 2019: i risultati

Eventi <input data-bbox="1182 460 1210 487" type="button" value="+"/>	Documentazione <input data-bbox="1364 460 1392 487" type="button" value="+"/>
Dalla scuola al territorio	Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019
Giornata Europea del Mare - Navi di Maggio	Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente - Anno 2019
Navi di Maggio Le plastiche e la politica UE in materia di micro e nanoplastiche	Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018
Chi trova un nido trova un tesoro	Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2017

Multimedia

L'Annuario 2019 dei dati ambientali della Toscana

Dematerializzazione dei flussi documentali, firme digitali e PEC per una PA senza carta

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ARPAT

L'annuario 2018 dei dati ambientali della Toscana

Contenuti Esterni

Notizie brevi - [COVID19: due indagini del CNR su mutamenti sociali in atto e verde urbano](#)

Notizie brevi - [Cambiamento climatico e stili di vita: i video premiati dal Corecom Toscana](#)

Notizie brevi - [Il pianeta negli occhi film fest](#)

Notizie brevi - [Open data ed emissioni in atmosfera](#)

ARPATNews - [Arte e ambiente: un cetaceo di 12 metri all'Orto Botanico di Firenze](#)

Notizie brevi - [Terre de femmes, il premio per le donne che tutelano l'ambiente](#)

Presentazione Convegni - [Il tracking satellitare delle tartarughe Caretta caretta nelle acque toscane](#)

Presentazione Convegni - [L'acquario di Livorno: un mare di scoperte](#)

Dove Siamo

DIREZIONE

TOSCANA COSTA
LIVORNO, MASSA CARRARA, PISA, LUCCA

TOSCANA CENTRO
FIRENZE, PRATO, PISTOIA

TOSCANA SUD
GROSSETO, SIENA, AREZZO