



Lunedì 30 ottobre 2017

Comunicare in emergenza

Share Tweet

Intervista a Luca Cari, responsabile nazionale della comunicazione in emergenza dei Vigili del fuoco

In questo numero abbiamo posto alcune domande 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'inserti 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.

Per approfondimenti:

- [Altre interviste su comunicazione, informazione ambientale e processi partecipativi](#)
- [La comunicazione e le aziende a rischio di incidente rilevante](#)
- [Pubblicazione Ferpi per riflettere su "Disastri naturali: una comunicazione responsabile?"](#)
- [Presentazione ARPAT al Convegno "Comunicare l'emergenza ambientale. A 40 anni da Seveso, il punto sulla chimica" \(2016\)](#)
- [Giornata di formazione del SNPA sulla gestione della crisi](#)

[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: [Emergenze ambientali, Comunicazione e informazione](#)

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

[+Aggiungi commento](#)

Notizie	
Intervento per chiazza sospetta nei Fossi Medicei di Livorno	
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	
Dati e Mappe	Documentazione
Laguna di Orbetello: monitoraggio straordinario ossigeno - estate 2015	Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019
Concentrazione media dei metalli nell'acqua marina nei pressi del relitto della Costa Concordia - Isola del Giglio (GR) - anni 2012-2013	Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente - Anno 2019
Eurocargo Venezia: monitoraggio marino costiero acqua 2013	Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018
Emergenza Eurocargo Venezia - analisi sedimenti - anno 2012	Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2017
Eventi	Bollettini
Dalla scuola al territorio	Bollettino monitoraggio Costa Concordia - Isola del Giglio (GR)
Giornata Europea del Mare - Navi di Maggio	Multimedia
Navi di Maggio Le plastiche e la politica UE in materia di micro e nanoplastiche	L'Annuario 2019 dei dati ambientali della Toscana
Chi trova un nido trova un tesoro	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 - 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
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 di femmes, il premio per le donne che tutelano l'ambiente
Presentazione Convegni - Il tracking satellitare delle tartarughe Caretta caretta nelle acque toscane

Dove Siamo
DIREZIONE
TOSCANA COSTA
LIVORNO, MASSA CARRARA, PISA, LUCCA
TOSCANA CENTRO
FIRENZE, PRATO, PISTOIA
TOSCANA SUD
GROSSETO, SIENA, AREZZO