

# La gestione della comunicazione di emergenza

## Introduzione

Il presente allegato descrive le modalità di gestione della comunicazione di emergenza del Comune di Meda attribuendo le relative competenze al personale che dovrà svolgere le attività previste nella pianificazione.

Questo allegato dovrà venire aggiornato con continuità e dovrà essere costantemente verificato per garantire il corretto funzionamento del sistema di comunicazione e di allerta alla popolazione.

Ai sensi dell'Art. 12 c. 5 del D.lgs. N° 1/2018, *"Il Sindaco [...] è responsabile [...] dello svolgimento, a cura del Comune, dell'attività di informazione alla popolazione sugli scenari di rischio, sulla pianificazione di protezione civile e sulle situazioni di pericolo determinate dai rischi naturali o derivanti dall'attività dell'uomo"*.

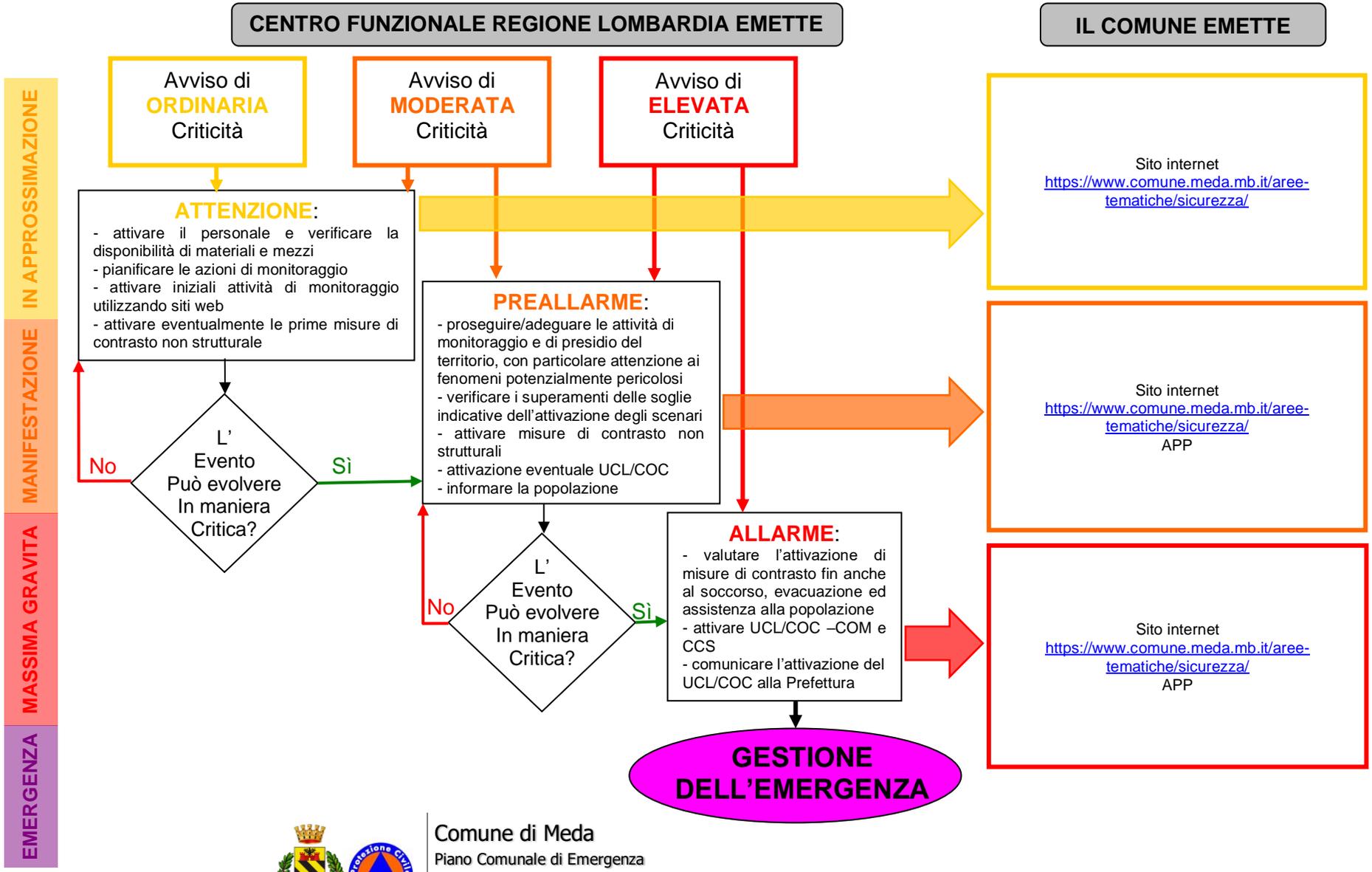
In considerazione della rilevanza dell'attività di informazione ai cittadini è risultato quindi opportuno fare in modo che anche le modalità di comunicazione venissero trattate adeguatamente all'interno dei Piano di Emergenza.

Lasciando alla pianificazione di dettaglio relative ai singoli scenari di evento l'approfondimento relativo alle attività di informazione alla popolazione in occasione degli specifici scenari di evento, in questo allegato si riportano i criteri generali di gestione della comunicazione indipendentemente dallo scenario di evento interessato.



## Gestione dei flussi informativi per eventi prevedibili





## I principi della comunicazione del rischio alla popolazione

La gestione della comunicazione in emergenza rappresenta sicuramente un elemento di fondamentale importanza.

L'argomento in oggetto non può venire trattato in maniera completa in questo studio in quanto l'estensione delle dinamiche di comunicazione e l'implementazione di strumenti sempre nuovi imporrebbe un approfondimento che esulerebbe dalle finalità di questo lavoro.

Ciononostante si ritiene di sottolineare l'importanza, nella gestione dell'emergenza, ma anche nelle fasi precedenti e successive, di una comunicazione corretta in quanto appare evidente che molte delle problematiche legate principalmente ai comportamenti della popolazione possano essere meglio gestite proprio attraverso le metodologie della "crisis communication".

È infatti opportuno considerare il possibile effetto dovuto da una parte alla curiosità della popolazione nei confronti dello scenario emergenziale, e dall'altra la possibile reazione irrazionale della popolazione che vi si può trovare potenzialmente coinvolta. Per questo motivo la comunicazione e l'informazione alla popolazione deve venire organizzata opportunamente (se possibile in via preventiva) tenendo in considerazione i seguenti suggerimenti.

La comunicazione istituzionale sui rischi (in particolare quelli di origine industriale ma non solo) deve essere improntata ad un rispetto dei ruoli che si esplica, tra l'altro, anche attraverso l'utilizzo delle seguenti regole:

- essere corretti ed onesti;
- focalizzarsi su argomenti specifici e non generalizzare;
- prestare attenzione a quanto il pubblico già conosce;
- attenersi ai bisogni del pubblico: cognitivi (che cosa sa), linguistici (come parla) e operativi (di cosa ha bisogno per agire);
- contestualizzare il rischio, cioè comunicarlo rispetto a quanto è successo o può succedere, in relazione all'ambiente specifico e non generalizzare;
- fornire informazioni solo per quanto necessarie a risolvere il nodo decisionale e cognitivo del pubblico;



- proporre un'organizzazione gerarchica dell'informazione, in modo che chi cerca una risposta la trovi immediatamente e chi desidera i dettagli sia in grado egualmente di trovarli;
- riconoscere e rispettare i sentimenti e i modi di pensare del pubblico;
- riconoscere i limiti della conoscenza scientifica;
- riconoscere l'ampia influenza e gli effetti che il rischio ha sulle dinamiche sociali.

## Il contenuto del messaggio

Il messaggio deve sempre essere sintetico e parsimonioso, redatto con linguaggio adatto al pubblico fornendo:

- informazione accurata e completa su quanto è successo;
- indicazioni su comportamenti operativi da tenere;
- comunicazione sugli sviluppi della situazione e le azioni intraprese per affrontare la situazione (aumentare la fiducia negli operatori).

Molto spesso, i destinatari del messaggio sono gli operatori della comunicazione, pertanto il messaggio deve essere adeguato a questo target ma deve sempre rispondere alle esigenze della popolazione, piuttosto che dei media.

## Il target della comunicazione

La popolazione è il destinatario della comunicazione del rischio, pertanto è il target che deve essere conosciuto già prima della manifestazione di crisi.

Le potenziali vittime di un evento non sono solo i residenti, ma tutte le persone che insistono nell'area di competenza: lavoratori, turisti, utenti di centri commerciali, ecc., la cui presenza deve essere monitorata.

La popolazione è costituita da soggetti e gruppi diversi, è quindi necessario verificare la presenza di eventuali soggetti deboli (casa di riposo, centro accoglienza...) a cui destinare specifiche strategie comunicative.

## Le domande più frequenti

Al fine di fornire una indicazione delle possibili modalità di interazione con i mass-media, si riportano di seguito le domande che vengono normalmente poste durante una conferenza stampa in occasione di emergenze di qualsiasi natura ed estensione.



- Quale è il suo nome e il suo ruolo? (specificare di chi è eventualmente il portavoce)
- Cosa è successo?
- Quando è successo?
- Dove è successo?
- Cosa state facendo?
- Chi è coinvolto?
- Quali sono le cause?
- Cosa contate di fare rispetto alle cause?
- Qualcuno è ferito o morto? Chi sono?
- Quali sono stati i danni?
- Quali sono le conseguenze su (...ambiente, popolazione...)?
- Quali sono le misure di sicurezza da adottare adesso?
- Chi è il colpevole? Di chi è la colpa?
- Di chi sono le responsabilità?
- È mai successo prima qualcosa di simile?
- Che cosa potete dire alle vittime?
- C'è pericolo ora?
- Quali sono i problemi per la popolazione?
- Quanto costano i soccorsi?
- Quando possiamo avere un aggiornamento?



## Gli strumenti di comunicazione dei rischi del territorio e dei comportamenti corretti

Qualsiasi attività di comunicazione in emergenza presuppone un rapporto di fiducia e di reciproca conoscenza tra i cittadini e l'autorità di Protezione civile.

Questo rapporto non è possibile che venga creato esclusivamente in occasione di una emergenza, ma necessita di essere consolidato nel tempo intercorrente tra due emergenze, utilizzando più canali ed informando correttamente la popolazione.

Da questo punto di vista il D.lgs. n°1/2018 propone una seria riflessione sul comportamento della popolazione e sul valore dell'informazione da fornire alla cittadinanza.

Nello specifico, il citato decreto destina i commi 1 e 2 dell'Art. Art. 31 *“Partecipazione dei cittadini alle attività di protezione Civile”* alla descrizione dell'importanza di una corretta informazione citando: *“Il Servizio nazionale promuove iniziative volte ad accrescere la resilienza delle comunità, [...] e la diffusione della conoscenza e della cultura di protezione civile.”*

Ed ancora proponendo tra l'Autorità di Protezione Civile e la cittadinanza un “patto sociale” per il quale *“Le componenti del Servizio nazionale, nell'ambito delle rispettive attribuzioni, forniscono ai cittadini informazioni sugli scenari di rischio e sull'organizzazione dei servizi di protezione civile del proprio territorio, anche al fine di consentire loro di adottare misure di autoprotezione nelle situazioni di emergenza [...] **in occasione delle quali essi hanno il dovere di ottemperare alle disposizioni impartite dalle autorità di protezione civile** in coerenza con quanto previsto negli strumenti di pianificazione.”*

A tal fine, il Comune di Meda ha intrapreso una attività di informazione alla popolazione che, utilizzando vari canali, ha l'obiettivo di formare ed informare correttamente i cittadini.

Tali iniziative sono riportate nella seguente tabella:



Tipologia di canale	Argomento	Riferimento (titolo)
Opuscolo cartaceo	Rischio idraulico	Quando il Fiume Chiama: Come rispondere
Incontro pubblico	Rischio idraulico	Il fiume chiama: la risposta della comunità al rischio idraulico (17/05/2016 – 22/05/2016)
Volantino cartaceo	Numeri utili	
Sito istituzionale ( <a href="https://www.comune.meda.mb.it/protezione-civile/">https://www.comune.meda.mb.it/protezione-civile/</a> )	Informazioni generali sul sistema di Protezione Civile, sui rischi e sulle misure di autoprotezione	
Interventi nelle scuole	Informazioni generali sul sistema di Protezione Civile, sui rischi e sulle misure di autoprotezione	A scuola con la Protezione Civile
Interventi nelle scuole	Informazioni generali sul sistema di Protezione Civile, sui rischi e sulle misure di autoprotezione	Strada 2.0
Incontri pubblici	Lezioni di Protezione Civile	Presentazione corso di formazione per Volontari di Protezione Civile
Ad es. web, opuscolo cartaceo, giornata di informazione, approfondimento ecc.)	Argomento trattato dallo strumento	Titolo, riproduzione, link ecc. al materiale informativo prodotto/utilizzato

