



*Agenzia per la
Coordinazione Territoriale*



Incendi Boschivi

Insieme per la Prevenzione



**La
comunicazione
in emergenza**

Luca Calzolari

29 novembre 2023

Ripartiamo da qui

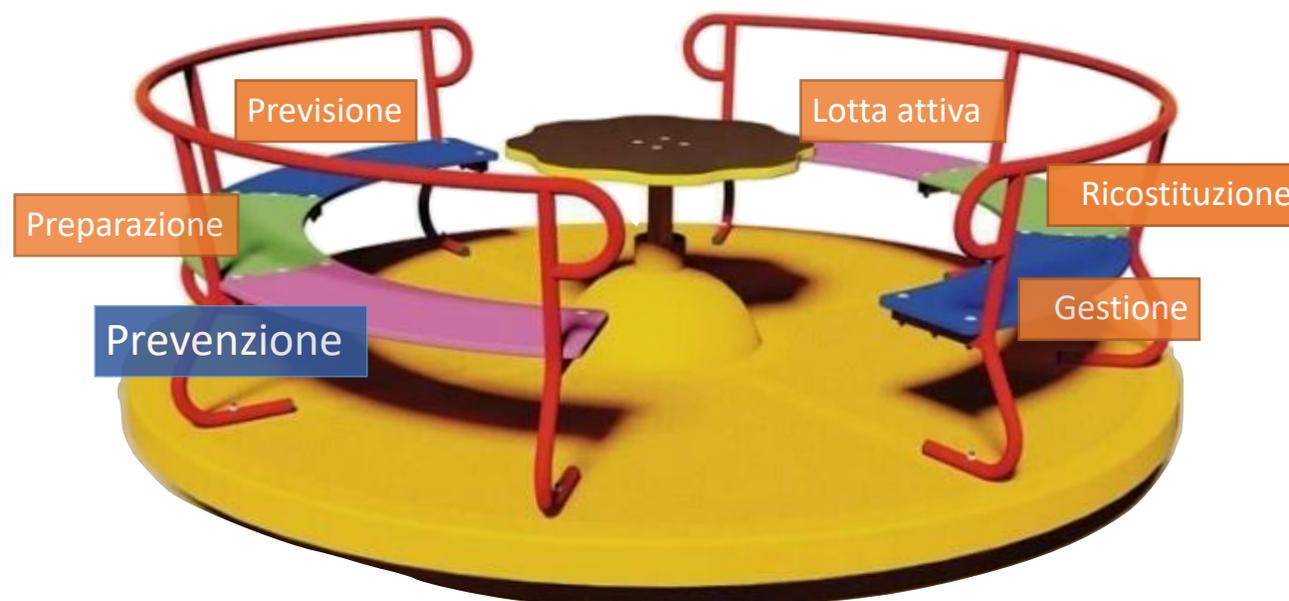
*“Da una buona
comunicazione del rischio
deriva una più efficace
comunicazione in
emergenza”*



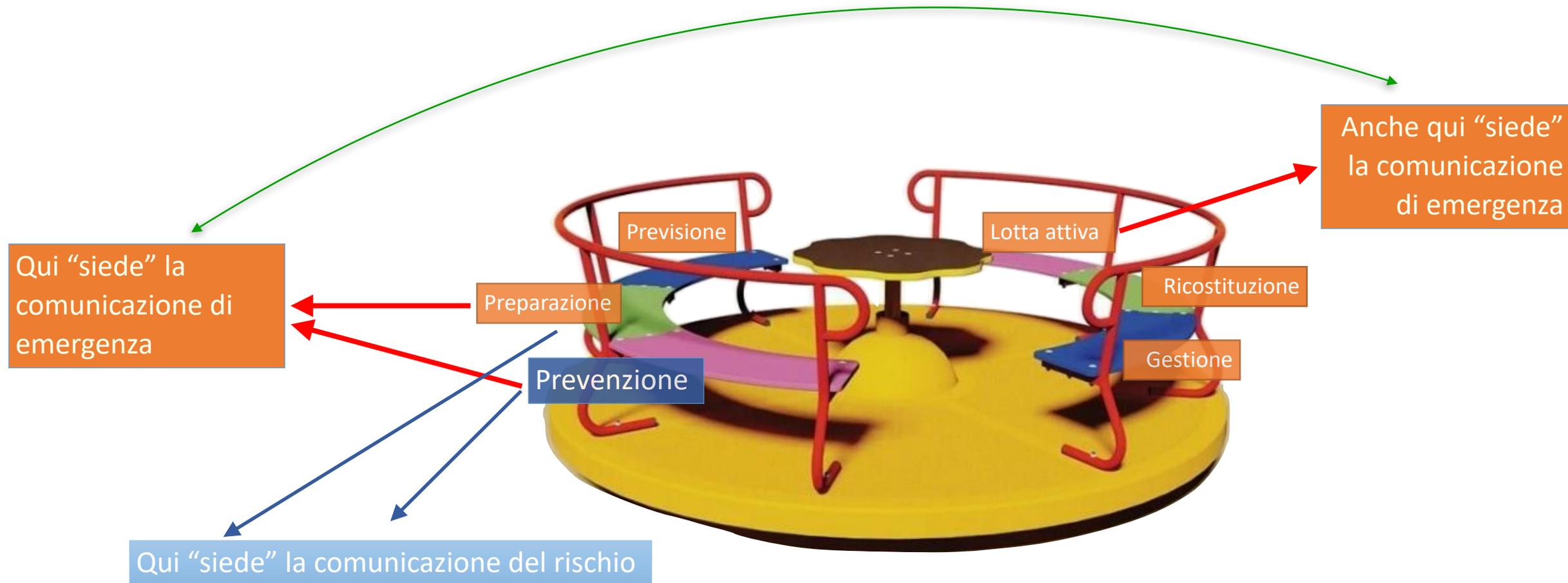
Dalla comunicazione del rischio alla comunicazione di emergenza

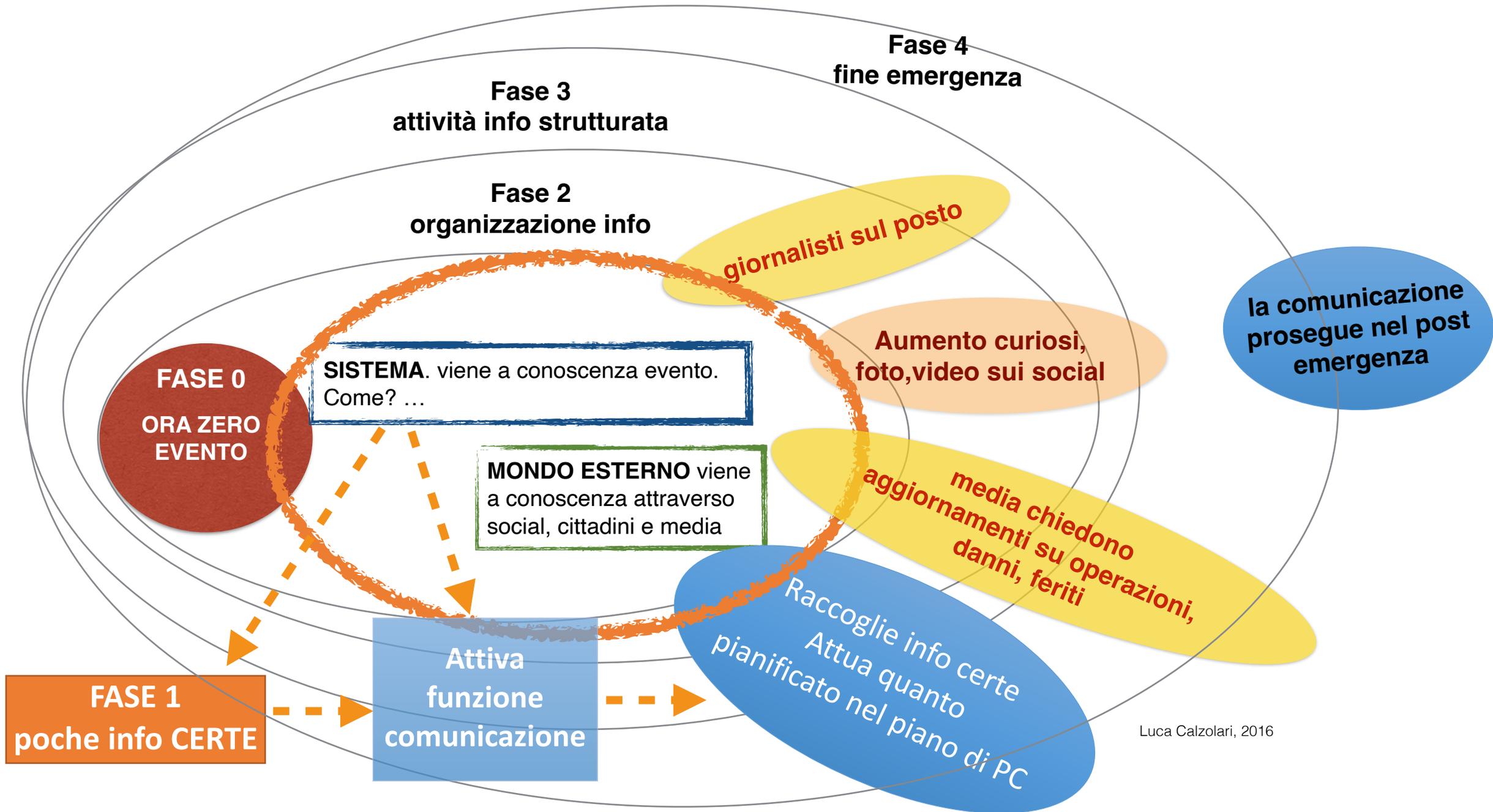
La comunicazione di emergenza va pianificata, al pari della comunicazione del rischio e inserita nei piani di protezione civile.

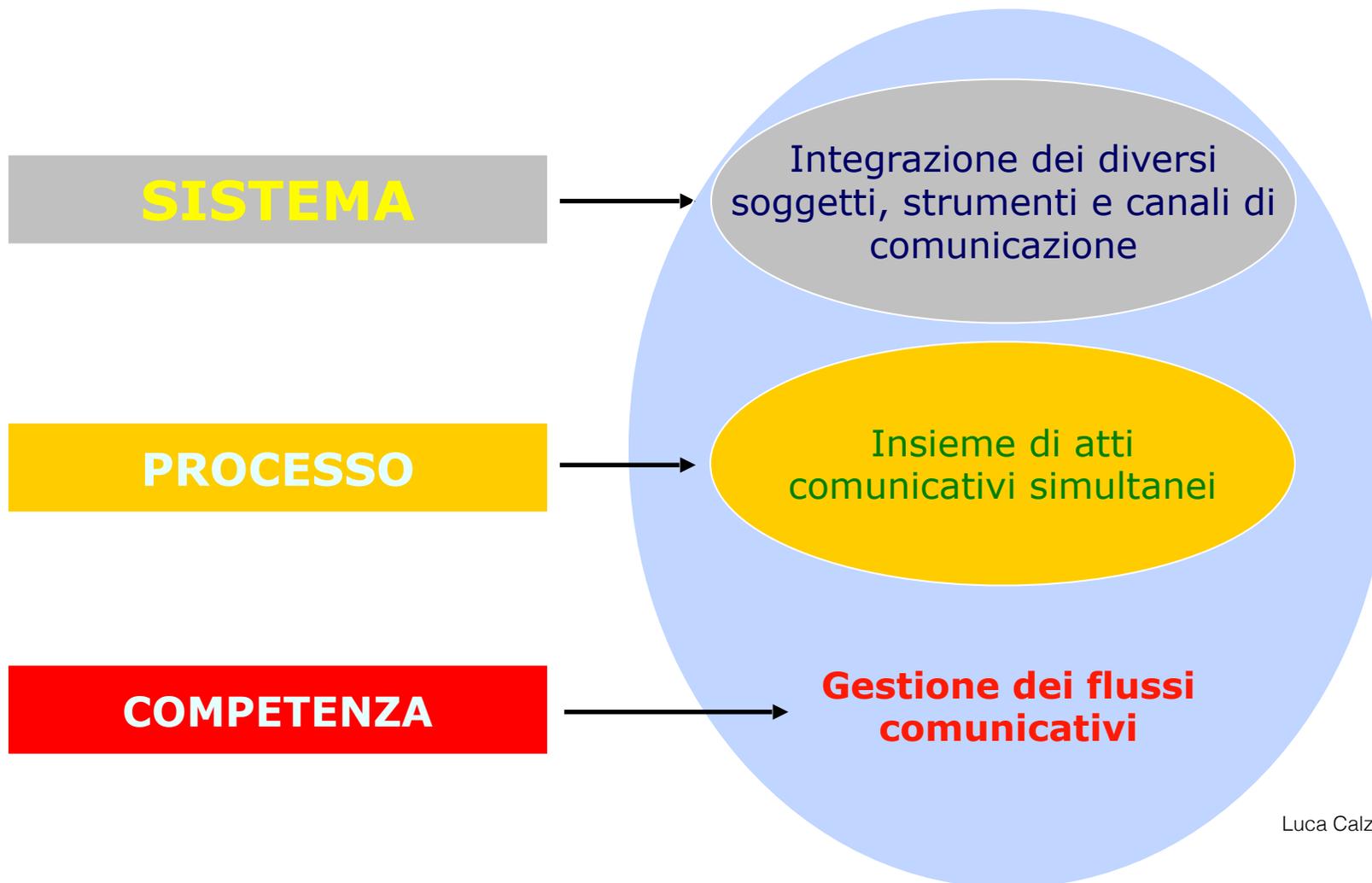
Dove siede la comunicazione di emergenza?



Dalla comunicazione del rischio alla comunicazione di emergenza







Luca Calzolari, 2016

Emergenza incendi boschivi

L'**incendio boschivo** è sostanzialmente un **evento senza preannuncio**. I/le piromani sono molto attenti al verificarsi di condizioni favorevoli per la loro azione dolosa (pianificano anche loro) quindi:

- pianificare la comunicazione significa non perdere tempo prezioso in emergenza, in particolare quando gli incendi sono dolosi
- quando ci sono condizioni favorevoli per l'innescio di incendi alertarsi e essere attrezzati per tempo
- è opportuno prediligere l'uso di strumenti che permettano una comunicazione il più rapida, diffusa e possibile
- gli incendi boschivi sono **eventi mediatici** (e si vedono da lontano)



Agenzia per la Coesione Territoriale



il Fatto Quotidiano.it

Incendi, il 2021 è l'anno peggiore dal 2008: superato il record del 2017. Andati in fiamme 140mila ettari di boschi



IL TEMPO.it

Incendi, pugno duro del governo sui piromani in arrivo pene più dure

@CAROLINAVARCHI



Alpe Vecchio in fiamme Elicotteri e Canadair per evitare il disastro

Porlezza

Un mozzicone o un fuoco sfuggito al controllo all'origine dell'emergenza nella zona impervia

che si prolunga da settimane e il vento levatosi nel frattempo lungo il versante c'era il rischio che il rogo potesse estendersi a macchia d'olio senza più essere controllato.

«La zona è in parte boschiva e in parte rocciosa - spiega il responsabile della protezione civile comunitaria, Marco Testa - ma appena oltre si estende la riserva naturale della Valsolda, area protetta e di pregio che va per forza salvaguardata. Il versante è esposto al sole e con la prolungata siccità è stato facile preda delle fiamme, che col solo

loso, per l'incendio di ieri è forse più corretto parlare di superficialità, anche se fondamentalmente è ancora responsabile la mano dell'uomo.

«L'Alpe Vecchio non è utilizzato come zona di pascolo - fa notare Testa - e non si può dunque ipotizzare il classico rogo doloso legato a errate usanze. È più verosimile che nel caso specifico qualcuno abbia acceso un fuocherello e gli sia sfuggito di mano o addirittura abbia gettato a terra un mozzicone acceso».

Rimane la consapevolezza dell'ennesimo gesto scriteriato,



Uno dei due elicotteri impegnati all'Alpe Vecchio SELVA



Rodi in fiamme fuga dall'inferno



La Grecia Gli incendi che da sette giorni stanno devastando l'isola di Rodi e Giannoli e alle pagine 22 e 23



Rodi in fiamme fuga dall'inferno

la Repubblica



GLI EVENTI ESTREMI STANNO PEGGIORANDO: QUESTA È UNA EMERGENZA CLIMATICA

FATE PRESTO

LE DECISIONI CHE PRENDIAMO ORA POSSONO GARANTIRE UN FUTURO VIVIBILE



È L'ONU A LANCIARE L'ALLARME CON L'ULTIMO RAPPORTO IPCC

OGGI SI CELEBRA LA TERRA. MA È IN PERICOLO E NOI CON ESSA

La drammatica pagina di 48 anni fa, dedicata alla terra che in Campania tremò e distrusse, diventata arte e Andy Warhol, ci sembra ancora più attuale oggi, quando siamo noi stessi a distruggere la Terra e con essa le nostre stesse possibilità di sopravvivenza. Dobbiamo evitare l'innalzamento del livello del mare, la mancanza di acqua, il caldo torrido, le tempeste, l'estinzione di molte specie di piante e animali, insomma permettere a noi tutti di non peggiorare le nostre condizioni di vita... e bisogna FARE PRESTO! La pandemia e la guerra sono direttamente collegate alla situazione attuale in cui stiamo usando male le risorse della Terra (alimenti intensivi, inquinamento, energia da fonti fossili, agricoltura non a km zero). Non si tratta di essere green o ambientalisti. Si tratta di proteggere il futuro di tutti. Chiediamo a chi ci governa di prendere provvedimenti urgenti. Chiediamo che le istituzioni a tutti i livelli si attivino. ORA. Chiediamo che ogni Ente, città e Stato pubblichi il proprio 'Piano per il Futuro'. Ce lo dice la scienza internazionale: non c'è tempo da perdere, l'emergenza climatica è purtroppo già una realtà. La temperatura della Terra non può aumentare come sta avvenendo ora: non deve aumentare più di 1,5 gradi. Limite stabilito anni fa negli accordi scientifici e politici internazionali di Parigi e finora non realizzato. Dobbiamo usare energia rinnovabile e non più carburante, combustibili fossili e nocivi. Dobbiamo proteggere le foreste. Dobbiamo ridurre il nostro cibo senza danneggiare l'ambiente che lo produce. È in gioco il futuro della Terra.

LA CRONACA

La provincia tra le fiamme

Val di Zoldo isolata ancora chiusa la 251

Tre giorni fa il primo incendio del nuovo anno a Dossò del Liro, ieri eccone un altro in quota in territorio di Porlezza. Ieri pomeriggio le fiamme si sono levate ai 1000 metri di quota dell'Alpe Vecchio, località dove ora si trova un rifugio montano non gestito. A valle, nel primo



Come strutturare la comunicazione d'emergenza

In emergenza la comunicazione è più efficace se è stata **pianificata** per tempo (*non ci stancheremo mai di ripeterlo*)

Al pari della comunicazione del rischio, **anche nella comunicazione di emergenza è bene fare sinergia** per ottimizzare le risorse e raggiungere il maggior numero di persone.

In una situazione **ideale** la comunicazione di emergenza è gestita da un team di comunicatori o dai team di istituzioni, enti, corpi e soggetti coinvolti nella risposta all'emergenza che operano in raccordo e sinergia

Il team di comunicatori, attraverso chi ne è responsabile operativo, deve avere una **relazione costante** con tutti i soggetti che gestiscono l'emergenza.

Pianificare significa costruire una strategia

Occorre decidere:

- Gestione locale/accentrata
- Priorità
- Portavoce/i (chi parla e quando)
- Messaggi
- Tono/atteggiamento
- Tempi
- Canali
- Quale linguaggio per ciascun pubblico



Chi parla?

É importante che si stabiliscano le gerarchie di “voce pubblica”: chi parla a seconda del ruolo e responsabilità, della necessità di rivolgersi a un target specifico, dell’evoluzione dell’emergenza, dell’argomento, della competenza,



PIANO PROTEZIONE CIVILE COMUNE DI AGGIORNATO AL

ESEMPIO BASE SCHEDA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

COMUNICAZIONE EMERGENZA BASE DI ESEMPIO

EVENTO	CHI DECIDE DI COMUNICARE	RESPONSABILE COMUNICAZIONE	RISORSA OPERATIVA	FREQUENZA DELLA COMUNICAZIONE <i>PIANIFICAZIONE</i>	DESTINATARI	COSA COMUNICO
INCENDIO BOSCHIVO	Sindaco	capo ufficio stampa	addetto stampa	Prima possibile dopo l'evento	tutti	cosa è successo
	Vice sindaco	resp.gruppo comunicaPC	gruppo comunicaPC	fase urgenza	tutti	soccorso su posto
	fase urgenza	tutti	prime valutazioni
	fase stabilizzata	media	primo riepilogo della situazione, danni, feriti,
.....
.....
.....

@ Cervelli in azione

Esempi - strumenti e risorse della comunicazione in emergenza

- SMS, chat e messaggistica vocale.
- Contatto telefonico diretto
- Siti istituzionali e social media
- Tv e Radio
- Pannelli luminosi a messaggio variabile
- Mezzi con sistemi altoparlanti, sirene e sistemi di allarme
- Comunicati e punto stampa a orari predefiniti

Risulta particolarmente utile l'utilizzo di media diffusi di utilizzo quotidiano e con facilità di uso da parte di un ampio pubblico.



La comunicazione in emergenza: cosa bisogna fare?

- **Fornire** costanti informazioni sul fenomeno in atto (danni a cose e persone, operazioni di spegnimento)
- **Informare** la **popolazione** sui numeri da contattare in caso di necessità durante l'evento
- **Avvisare** della percorribilità o meno di strade e vie di comunicazione e in generale sulla mobilità
- **Indicare** i luoghi sicuri dove recarsi.
- **Ricordare** i comportamenti da tenere e le misure di auto-protezione da adottare, anche a evento concluso

- **Aggiornare** i media
- **Rispondere** alle domande dirette dei giornalisti
- **Presidiare** i social media e i media online e sincroni
- **Governare** le informazioni errate e le fake news

- In emergenza è necessario fornire e diramare **informazioni chiare, esatte e univoche**.
- Nel mondo anglosassone si parla di **regola del KISS** cioè **Keep It Short and Simple**, ovvero usare parole semplici e messaggi brevi.



- **Specificità** (a chi si rivolge, di che evento si tratta, qual è l'area colpita, e così via)
- **Coerenza** (informazioni non contraddittori, né al loro interno, né nel rapporto tra di loro)
- Bisogna utilizzare un **tono autorevole ma non autoritario**, adeguato al contesto e al target, che non crei panico nelle persone, che non neghi la gravità della situazione e non porti a una sottovalutazione dell'emergenza.

Un incendio è anche un evento mediatico. I media sono alleati potenti, in particolare i media locali

Quai sono le esigenze primarie dei giornalisti’

- informazioni costanti
- risposte
- accesso ad esperti
- possibilità di coprire il fenomeno



Le domande più frequenti dei giornalisti (e non solo)

- Cosa è successo?
- Ci sono vittime e feriti?
- Chi ha la responsabilità delle operazioni?
- Come vengono aiutati/dove sono portati i feriti?
- Quando sono arrivati i soccorsi?
- Il fenomeno è stato contenuto?
- Cosa ci possiamo aspettare dalle prossime ore?



- Perché ciò è successo? (è inutile fare ipotesi avventate, meglio attenersi alla sequenza di eventi, descrivere dati sugli sforzi per contenere l'emergenza e descrivere i bollettini sui trattamenti)
- Esistevano delle avvisaglie sul possibile accadimento dell'evento
- Che altro potrebbe andare storto?
- Quali cattive notizie ci state evitando? (non dimenticare di citare anche le cose positive)
- Che significato si può dare a questi dati?

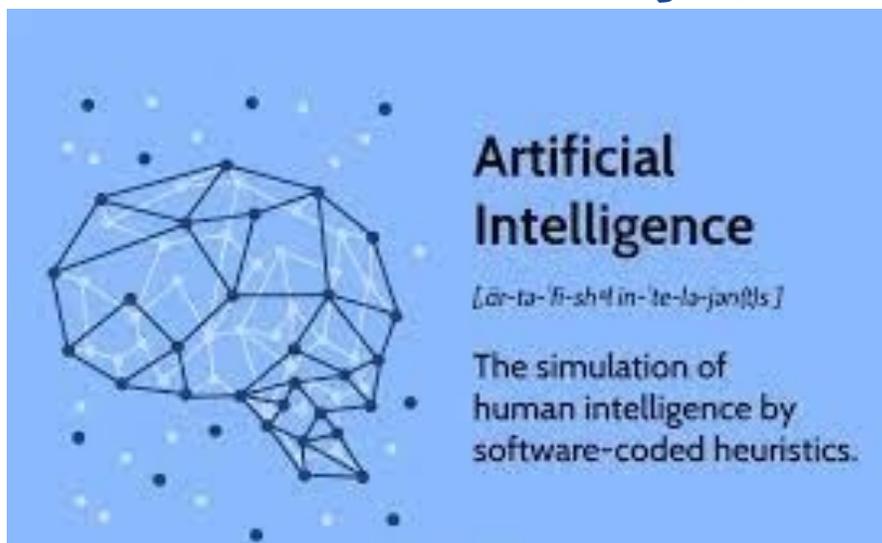


*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



Integrazione con l'AI per migliorare la gestione e la comunicazione di emergenza.

“ L'utilizzo dell'intelligenza artificiale può rivelarsi una leva strategica se applicata alla risk e service intelligence e al safety e security response, rendendo la nostra società più resiliente ”



“ Il tempo svolge un ruolo fondamentale nel *Critical Event Management*. Ne consegue che le informazioni tempestive e accurate a portata di mano, permettono alle organizzazioni di disporre di un vantaggio decisionale che, in certe situazioni, risulta fondamentale e strategico per salvaguardare la sicurezza e la salute delle persone. ”

per migliorare i tempi di risposta ai disastri

“ I dati alimentano questi “cruscotti” intelligenti estremamente dinamici e in grado di fornire altresì rapporti sul rischio, avvisi, briefing continui di **intelligence sul *positioning*** per quanto riguarda:

- ...
- disastri naturali (i.e. inondazioni, eventi atmosferici estremi, eruzioni vulcaniche, terremoti e incendi).

”



“ Queste piattaforme restituiscono quella consapevolezza situazionale appropriata che poi si traduce in decisioni pratiche, subitane e salvavita oltre che fornire servizi di *emergency communication* strutturata.”

IA “*tailor made*” e competenza digitale dei gestori emergenze

È doveroso ricordare che per migliorare e facilitare l’interpretazione dei risultati del modello di AI, essi devono essere tradotti e visualizzati in base alle esigenze dell’utente finale.

Pertanto, è fondamentale che sia le parti interessate (i.e., comunità locali, gestori dei sistemi di emergenza e organizzazioni in genere, pubbliche e private), sia gli enti preposti alla risposta delle catastrofi siano coinvolti nella progettazione e nella valutazione di sistemi di allerta e preallarme, previsioni, mappe dei pericoli, sistemi di supporto decisionale, dashboard, **chatbot** e altri strumenti di comunicazione potenziati dall’AI.



- ✓ Le cattive notizie si diffondono velocemente
- ✓ Quando si agisce in una situazione di crisi, è necessario reagire velocemente
- ✓ Avere una squadra in loco dedicata alla comunicazione favorisce l'efficacia e la rapidità durante l'emergenza.



Quando una emergenza diventa una crisi?

Non sono gli eventi a generare una crisi,
ma come un'organizzazione risponde agli eventi

- Un'emergenza si trasforma in crisi quando l'incapacità di rispondere appropriatamente alle domande generate dall'evento compromette l'affidabilità dell'organizzazione e induce (pubblici esterni e interni) a reazioni esagerate
- Una gestione anche tecnicamente efficiente di una emergenza, accompagnata da una comunicazione inadeguata può generare elementi di crisi



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



luca calzolari



calzolari@cervelliinazione.it