



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

FEDERAZIONE NAZIONALE STAMPA ITALIANA
ROMA - 23 GIUGNO 2016

LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

DUE MOMENTI



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

1

La comunicazione preventiva è
parte integrante della comunicazione
di crisi e in emergenza



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

La comunicazione preventiva informa con un linguaggio chiaro e comprensibile la popolazione (locale, nazionale, aziendale, etc.) su:

- quali sono i rischi
- quali sono le aree che potrebbero essere coinvolte
- quali conseguenze potrebbero esserci
- come comportarsi nel caso si verifici l'evento



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA



IL PROGETTO SCUOLA SICURA



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

2

La comunicazione durante l'emergenza



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

La comunicazione negli stati di crisi e in emergenza deve:

- 1 - rispondere alle domande essenziali
- 2 - informare sulle direttive
- 3 - chiarire i provvedimenti
- 4 - utilizzare al meglio gli strumenti di comunicazione



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

1 - Rispondere alle domande essenziali

- cosa è accaduto
- come si sta operando
- cosa l'ha provocato
- cosa può ancora provocare
- quanto può durare
- dove è accaduto
- chi è coinvolto



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

2 - Informare sulle direttive

- cosa si deve fare
- chi lo deve fare
- come si deve fare
- dove si deve fare
- quando/entro quando/fino a quando farlo



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

3 - Chiarire i provvedimenti

- si sta operando
- come si sta operando
- si dispone di queste risorse
- questi sono gli interventi prioritari
- questo è il programma a breve termine



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

Chiarezza nei principi direttivi e informativi

- non calmare ma informare
- **rapporto costante con i media**
- rigore nell'informazione
- informare tutti (pubblico e dipendenti)



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

4 - Utilizzare al meglio gli strumenti di comunicazione

- **radio, televisione e giornali**
 - altoparlanti
 - volantini e manifesti
- altri (sirene, campane porta a porta, etc.)



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

VIGILI DEL FUOCO: COMUNICARE L'EVOLUZIONE DI UN'EMERGENZA ATTRAVERSO I MASS-MEDIA



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

Ogni esperienza insegna e gli insegnamenti devono essere messi a frutto

**Esperienza vigili del fuoco:
750.000 interventi di soccorso
all'anno, 2.000 ogni giorno sul
territorio italiano**



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

Incendio De Longhi: allarme diossina



Treviso 18 aprile 2007



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

INCENDIO DE LONGHI; POMPIERI A CITTADINI, FINESTRE CHIUSE

(ANSA) - TREVISO, 18 APR - Un invito alla cittadinanza a chiudere prudenzialmente finestre e porte delle abitazioni vicine allo stabilimento De Longhi in fiamme, per via del grande fumo, è stato lanciato dai vigili del fuoco che stanno operando nella zona. Al momento tuttavia non sarebbe stata riscontrata la necessità di alcuna evacuazione. Secondo alcune testimonianze, nell'incendio sarebbero rimaste intossicate alcune persone, ma non se ne conosce il numero esatto né la gravità. (ANSA).



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

INCENDIO DE LONGHI: (OMISSIS), ABBONDANTE RICADUTA DIOSSINE

(ANSA) - TREVISO, 18 APR – “La nube sta portando su Treviso un'abbondante quantità di diossina”. Lo ha detto il comandante dei (Omissis) per il Nord Italia, (Omissis) uscendo dallo stabilimento dopo un sopralluogo. “E' un fatto naturale - ha aggiunto - quando si bruciano materie plastiche. In questo caso la quantità di materiale andato in fumo è notevolissima”. Ad essere interessata dalle volute di fumo, in particolare, è la parte settentrionale della città da cui si segnala la partenza di un alto numero di persone dalle rispettive abitazioni. A titolo precauzionale le autorità hanno consigliato alla cittadinanza di sigillare porte e finestre. “Fortunatamente - ha detto ancora (Omissis) - i sistemi di depurazione dell'azienda hanno funzionato e le acque di dilavamento non dovrebbero arrecare danni ai corsi d'acqua”.



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

TREVISO: ARPAV, NON C'E' ALLARME DIOSSINA

(AGI) - Treviso, 18 apr. - "Non ci sono motivi di ritenere che vi sia rischio legato alla diossina nel rogo dell'azienda DeLonghi. L'azienda non è tra quelle a rischio": lo sostiene l'Arpav Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto, la quale precisa inoltre che "sia per il settore dove si è svolto l'incendio, sia per il tipo di materiale incendiato, non si ritiene che vi siano conseguenze per la salute dei cittadini. L'acido cloridrico e gli IPA presenti nella colonna di fumo che si è prodotta non sono in concentrazioni tali da creare problemi alla cittadinanza". L'Arpav spiega poi che "la nube si sta spostando verso nord, in direzione opposta alla città di Treviso".

Nell'operazione è impegnata una squadra specializzata di ARPAV e sono già in corso nel laboratorio ARPAV di Venezia le analisi i cui risultati saranno pronti entro un'ora.

Attualmente è in corso un vertice alla prefettura di Treviso.



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

TREVISO: INCENDIO DE LONGHI, PREFETTURA INVITA CITTADINI AREA A CHIUDERSI IN CASA

Treviso, 18 apr. (adnkronos) - Le persone che abitano nelle aree limitrofe all'incendio, e hanno le abitazioni interessate dal fumo, devono chiudersi in casa e spegnere i condizionatori. È l'invito congiunto di Prefettura e Vigili del Fuoco. Lo stesso Prefetto ha sottolineato come vi siano dei mezzi disponibili per allontanarsi dalla zona del rogo della De Longhi, nota ditta che produce elettrodomestici.

Secondo alcune testimonianze, ed **in seguito anche ad un sopralluogo** dei (Omissis), il fumo liberato dagli elettrodomestici stoccati in azienda (soprattutto in plastica) sarebbe ricco di diossina.



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

INCIDENTE TREVISO. EFFETTI SU DNA E CANCRO, I RISCHI DIOSSINA PUÒ CONTAMINARE ACQUA E SUOLO, TEMPI LUNGI PER DEGRADAZIONE

(DIRE) Roma, 18 apr. - Con il termine generale di diossine viene descritto un gruppo di centinaia di composti chimici capaci di persistere per lungo tempo nell'ambiente. Almeno 13 di queste molecole sono considerate sicuramente tossiche per l'uomo e gli animali. Il composto più tossico è la tetraclorodibenzo-p-diossina o Tcdd. Le diossine di per sé non rivestono alcuna utilità pratica, e non sono mai state un prodotto industriale.

Si formano nel corso di numerosi processi chimici in cui siano coinvolti prodotti clorurati. Le fonti principali di diossina sono rappresentate da: inceneritori di rifiuti urbani, fonderie di metalli, inceneritori di rifiuti ospedalieri, emissioni di attività industriali quali la produzione di pesticidi ed altre sostanze chimiche come il cloruro di polivinile (meglio noto come Pvc), le operazioni di sbiancatura della carta, gli impianti di riscaldamento domestico a legna, gli incendi e il traffico veicolare. La diossina emessa in atmosfera tende solo in parte a depositarsi nel terreno circostante l'impianto di provenienza, mentre la maggior parte viene trasportata dai venti a grandi distanze.



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

ZCZC1142/SXR
WIN30339
U CRO S0B S41 QBXV

INCENDIO DE LONGHI: SAREBBE SCONGIURATO IL
RISCHIO DIOSSINA

(ANSA) - ROMA, 18 APR - ...

18-APR-07 18:35 NNNN



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

IL VALORE DELLE RELAZIONI STABILITE IN TEMPO DI PACE



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

Esonda Fereggiano, sette morti, tre bimbi



Genova 4 novembre 2011



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

FALSO ALLARME, PANICO TRA LA GENTE

Falso allarme in via Fereggiano
Si teme un nuovo allarme esondazione in
via Fereggiano dovuto probabilmente al
cedimento di un muro di contenimento a
Quezzi. Inizialmente si era diffusa la voce
del crollo di una diga, fortunatamente
smentita poco dopo.



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

1. VERIFICA SITUAZIONE

2. NESSUN ALLARME

Non cedere alla pressioni dei
mass-media, né alla
tentazione di fornire le prime
informazioni rassicuranti

CERTEZZA



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

DALLA CRONACA ALLA PREVENZIONE

VIA BRIOSCHI

Milano, scoppio in palazzo: 3 morti [Foto](#) Gravi due bimbe [video](#) | [testimone](#) | [mappa](#)



Lo scoppio in via Brioschi domenica mattina, all'ultimo piano di palazzina. La polizia conferma tre vittime, una coppia e una donna. Gravissime due bambine di 7 e 11 anni, ferito il padre. Sono 9 i ricoverati, tra cui una donna incinta. Il boato si è sentito a diversi chilometri di distanza. L'ipotesi più probabile è la fuga di gas [▶ Il racconto di una vicina di casa](#) [Video](#)

12 giugno 2016



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

SOTTO PUNTAMENTO



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

**INTERVISTA SICUREZZA: «SCONSIGLIATO IL FAI DA TE PER LE
MANUTENZIONI. CHIAMARE SOLO SPECIALISTI»**

Migliaia di segnalazioni l'anno. L'esperto: occhi aperti

SOLO nel 2016 sono stati 38 gli interventi dei **vigili del fuoco** per esplosioni causate da impianti a gas. La cifra raggiunge addirittura le 10.625 unità quando si tratta invece di segnalazioni di fughe di gas. Fortunatamente si riscontra comunque un calo del fenomeno, anche se quest'anno non è ancora finito: infatti, nell'intero 2015 gli interventi erano stati ben 177, quindi molto più del doppio del numero attuale; le segnalazioni invece erano state all'incirca 23mila.

I NUMERI

**Sono state già 38 nel 2016
gli interventi per fughe di gas**

Simona Ballatore
■ MILANO

«**SEMBRAVA** una bomba», raccontano in via Brioschi, a Milano; la stessa «bomba» di gas che riecheggia in via Lomellina e in viale Monza. Il capoluogo lombardo torna a tremare e a interrogarsi sul capitolo sicurezza. L'ingegnere Mauro Caciolai è dirigente dell'ufficio per la protezione passiva e attiva dei **vigili del fuoco**.

Dietro queste 'bombe' ci sono campanelli d'allarme?

«Nel caso specifico ci diranno cos'è successo. Può esserci però anche una fuga violenta e repentina con accensione quasi immediata. Se invece si ha la fortuna di sentire odore di zolfo, mai sottovalutare il pericolo».

Siamo circondati dal gas, è un dato di fatto.

«Serve una presa di coscienza: abbiamo un pericolo in casa, si chiama metano o gpl. In determinate concentrazioni nell'aria basta il trillo di un telefonino a fare da innesto. Occhi e orecchie aperte. Non è solo una questione di produttori di impianti e installatori, anche gli utenti devono sapere cosa fare».

Quali le istruzioni per l'uso?

«Rispettare le prescrizioni previste per legge e ascoltare i suggerimenti che non sono obbligatori ma è come se lo fossero. Contattare sempre personale specializzato, la manutenzione va fatta, se pri-

ma delle scadenze c'è un problema il fai-da-te è sconsigliato».

È migliorata la situazione?

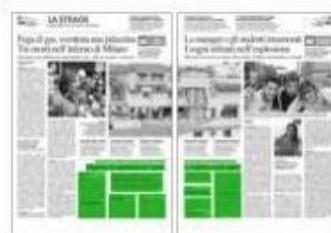
«Anche lo scorso anno ci sono state 177 esplosioni per fughe di gas. E siamo intervenuti per 23.000 segnalazioni che potevano trasformarsi in tragedia. In alcuni casi la causa è un problema di manutenzione dell'impianto, in altri è mancata la manutenzione o c'è stato un cattivo utilizzo da parte degli utenti».

La tecnologia aiuta?

«Si sta facendo tesoro di quanto succede ma alcune cose non sono bypassate dal sistema automatico a meno di dotarsi di sistemi sofisticati. Nei nuovi piani di cottura non può verificarsi il famoso colpo di vento che spegne la fiammella, ma il tubo di collegamento del gas, se è in gomma, va comunque sostituito periodicamente e a cinque anni dall'installazione».

L'Abc del primo intervento?

«Se si sente odore di gas, chiudere il rubinetto, possibilmente il centrale, e aprire subito la finestra. Se l'odore non persiste chiamare un tecnico, l'installatore o il gestore, altrimenti i **vigili del fuoco**. Oltre al gas staccare la corrente, perché ci sono impianti che creano scintille, come il frigorifero. Non accendere luci o suonare il campanello».



APPROFITTARE DELL'INTERESSE MEDIATICO PER FARE PREVENZIONE

In Italia informare sui rischi in
tempo di pace è difficile



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

Incendio stazione Tiburtina: attentato!



Roma 24 luglio 2011



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

INCENDIO ALLA STAZIONE TIBURTINA IPOTESI DOLO LEGATO ALLA TAV

Un titolo che ha del clamoroso. Che tenta evidentemente di legare l'incendio alla protesta dei No Tav in Val di Susa. Questo nonostante le dichiarazioni del responsabile dell'ufficio stampa dei Vigili del Fuoco. Più possibilista, ma comunque mai esplicitamente a favore dell'ipotesi del dolo. Anzi, dal momento che Luca Cari dichiara:

Al momento il dolo non ci risulta, certo non lo escludiamo, ma non ci sono tracce evidenti.

volendo si sarebbe potuto titolare: “Non si esclude il dolo”. Il “legato alla TAV è, fino a questo momento, una mera illazione giornalistica.

Brutto titolo, dunque, quello di (Omissis). Brutto e, giornalmisticamente parlando, non molto diverso – nella sostanza, sebbene più raffinato, e quindi più subdolo – da quello di (Omissis) che attribuiva all'Islam i fatti di Oslo, per dire.



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

PER POTER INCIDERE SULL'INFORMAZIONE OCCORRE:

1. Stare nel meccanismo
2. Ascoltare con sensibilità: linea dinamica



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

Naufragio Concordia: nuove regole d'ingaggio



Isola del Giglio 13 gennaio 2012



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

DA TRAGEDIA A REALITY

Un'esperienza mai vissuta prima, eppure di emergenze ne ho fatte tante.

Da un po' di anni un decreto mi riconosce come esperto del Dipartimento dei Vigili del Fuoco in materia di comunicazione negli stati di crisi e in emergenza. Però stavolta è diverso.

Sotto l'aspetto dell'informazione, il Giglio vale più dell'Aquila e di Viareggio e di Giampilieri e delle Cinque Terre messi insieme. Anche in quest'altre situazioni c'era tutto il mondo dei media a seguirne l'evoluzione, solo che qui è concentrato in un fazzoletto strettissimo di terra, che non è neppure l'isola, ma il suo porto, in questo lembo infinitesimo che coincide col proscenio: banchina e lungomare.

Nello spazio maledetto della nave invece non si può entrare. Su ciò che accade all'interno non c'è racconto diretto del cronista, ma solo quello di chi fa soccorso. Regole nuove, mai sperimentate. Nessun manuale per me a fare da riferimento, com'è per quelli che cercano i dispersi dentro la Concordia. E nuove sensibilità e strategie e azioni e reazioni da applicare. Se è vero che dentro nessuno guarda, fuori invece è il contrario: tutti vedono tutto. Ogni mossa è osservata e analizzata e se ne intuiscono motivi e conseguenze. Per dovere di informare, si dice, ma molto è anche per arrivare ciascuno a riferire prima e meglio degli altri.

67



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA

SINERGIA e COORDINAMENTO



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA



**AVVENTO DI INTERNET E SOCIAL
NETWORK: LE PERSONE
COINVOLTE DIVENTANO FONTE
D'INFORMAZIONE**

**NECESSITA' D'INSERIRE SUBITO NEL
CIRCUITO DELLE NOTIZIE LA VOCE
DI CHI GESTISCE L'EMERGENZA**



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA



**SAPER LEGGERE GLI EVENTI OLTRE LE
DIFFICOLTA' TECNICHE DELL'INTERVENTO**

IL MONITORAGGIO DEI SOCIAL



LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI CRISI E IN EMERGENZA



LUCA CARI

**RESPONSABILE COMUNICAZIONE IN EMERGENZA
CORPO NAZIONALE VIGILI DEL FUOCO**