



# **“L’informazione alla popolazione durante le emergenze”**

(Febbraio 2009)



## **Premessa**

---

L'informazione e la comunicazione alla popolazione sul fenomeno atteso o in atto in emergenza è fondamentale per conseguire un'efficace autodifesa di chi vi è coinvolto ed agevolare le operazioni di protezione civile.

Questa comunicazione può svolgere una funzione rilevante sia **nelle situazioni di emergenza**, per la salvaguardia di beni e persone, ma **anche prima delle situazioni di emergenza**, come anticipatrice dei problemi che la situazione determinerà, dei rischi possibili, delle modalità con cui affrontarli. In tale senso si possono individuare **una comunicazione preventiva**, rivolta ad informare i cittadini sugli eventi e le situazioni che possono interessare il territorio in cui risiedono, ed una **comunicazione in emergenza**.

## **Chi deve comunicare**

---

La comunicazione, ed in particolare la comunicazione in emergenza, per le implicazioni che può avere deve essere svolta in sinergia tra autorità, mondo scientifico e mass media attraverso un'organizzazione preventiva che sia dotata di risorse umane, logistica e strumenti adeguati.

Può tuttavia capitare che in stato di crisi l'urgenza e la concitazione del momento non permettano a questa organizzazione di intervenire e che il volontario di protezione civile, trovandosi sul luogo dell'emergenza, debba svolgere questo compito non previsto, in quanto interlocutore privilegiato di chi è stato coinvolto nell'evento, soprattutto se in "divisa".

## **Quando il volontario deve comunicare**

---

Le condizioni nelle quali il volontario può essere chiamato ad informare (la situazione normale è il contrario, cioè che venga informato per poter agire), sono quelle della gestione dell'emergenza in cui si hanno contemporaneamente assenza di precise informazioni e di leadership.

Capita frequentemente che sul luogo di un evento intervengano più strutture con compiti di protezione civile (Polizia, Vigili del Fuoco, ecc.) ognuna delle quali risponde solo ad una propria catena di comando. In questi casi è la struttura più organizzata a fronteggiare quel tipo d'emergenza che assume il comando, ma quando questo non avviene manca una leadership che gestisca l'informazione alla popolazione coinvolta.

Un'altra situazione nella quale è opportuno che il volontario informi e comunichi è quella dove, per paura o panico, si possono avere comportamenti collettivi autodistruttivi, o comunque più dannosi dell'evento che li ha determinati perché, in assenza di precise informazioni o leadership l'individuo adegua il proprio comportamento a quello degli altri che gli stanno accanto (ad esempio l'accalcarsi alla porte di sicurezza in caso d'incendio).



## **Gli scopi della comunicazione**

---

### **1. Comunicare per ribadire che si è pronti ad operare e che vi deve essere un rapporto di fiducia.**

Durante le emergenze le persone coinvolte corrono il rischio dell'isolamento e della perdita di contatto con la realtà, creando situazioni di angoscia ed il rischio di comportamenti non adeguati alla situazione. Comunicare ed informare diventa un importante e decisivo momento per ricondurre i comportamenti ad azioni positive.

### **2. Comunicare per stabilire la realtà dei fatti e stroncare le "voci" e le notizie false ed allarmistiche.**

Oltre ai canali di comunicazione ufficiali e non ufficiali (volontariato), nascono molti canali di comunicazione spontanei. Si tratta delle "voci" (rumors in termine anglosassone), cioè un passaparola dovuto alla comunicatività sociale legata all'evento, cioè alla disponibilità del singolo individuo ad ascoltare o comunicare al vicino le proprie impressioni personali. Questo passaparola presenta la caratteristica fissa ed inevitabile del peggioramento dei toni ad ogni passaggio: gli eventi vengono descritti in modo sempre più tragico in modo da far nascere o incrementare la diffusione del panico. Per evitare questo è necessario comunicare con decisione, chiarezza ed autorevolezza i fatti, distinguendoli dalle enfattizzazioni.

### **3. Comunicare per dare direttive, ottenere comportamenti coordinati e minimizzare gli effetti negativi di iniziative personali e spontanee.**

Poiché le persone coinvolte, anche se rassicurate, si trovano in una situazione di emergenza, non continuano a comportarsi come se nulla fosse accaduto e mettono in atto nuovi comportamenti nella maggior parte dei casi anomali e in contrasto con quanto utile e necessario. E' indispensabile canalizzare questi comportamenti impartendo direttive, istituendo divieti, fornendo consigli.

### **4. Comunicare per stabilire un rapporto d'interscambio e ricevere indicazioni, contributi, collaborazione.**

La comunicazione non è però a senso unico e apre un canale di ritorno che oltre a creare collaborazione, solidarietà e aiuto porta in alcuni casi a trovare soluzioni ai problemi.

## **Cosa comunicare**

---

### **1. Comunicare chi si è, per quale motivo si opera e come si opera.**

Qualunque notizia sarà presa nella giusta considerazione se chi fruisce del messaggio conosce la fonte e la ritiene autorevole.

### **2. Comunicare i fatti, cioè cosa è accaduto, cosa sta accadendo, cosa potrebbe accadere.**

Quando si è in situazioni di emergenza l'informazione deve essere chiara per venire capiti e venire ricordati.

### **3. Comunicare cosa si sta facendo ed il programma d'intervento.**

Chi ascolta non si aspetta solo notizie da chi fornisce l'informazione, ma anche cosa si sta facendo per contrastare i pericoli derivanti dallo stato di crisi.



#### **4. Comunicare cosa deve fare la popolazione coinvolta.**

La popolazione coinvolta in situazioni d'emergenza lo è sempre emotivamente e/o fisicamente e a questo si associano smarrimento ed impotenza. Chi non è in grado di elaborare autonomamente una strategia cerca una risposta ansiosa di aiuto ostacolando il normale svolgersi degli interventi. Se chi informa è sufficientemente autorevole e determinato la maggior parte delle persone coinvolte è disponibile a rinunciare alle proprie autonomie decisionali e a sottoporsi alle direttive impartite.

#### **5. Comunicare come evolve la situazione.**

L'aver acquistato la fiducia di quanti sono stati coinvolti in emergenze portandoli ad assumere un atteggiamento di collaborazione non può essere considerato un risultato acquisito definitivamente. Se lo stato di crisi si prolunga nel tempo è necessario informare sull'evolversi della situazione, ed in particolare sull'evoluzione dell'evento che ha scatenato la crisi e sui risultati ottenuti con gli interventi messi in atto.

### **Quando comunicare**

---

#### **1. Comunicare appena un'emergenza si preannuncia o si materializza.**

Nel caso che il volontario si trovi direttamente sul luogo in cui si è verificato il fatto che ha determinato l'emergenza, dopo la comunicazione per allertare la struttura d'intervento è necessario informare subito che si è presenti e che ci si farà carico dei problemi.

#### **2. Comunicare appena si conoscono i primi fatti.**

Nel caso di un intervento richiesto e che sia necessario fornire informazioni bisogna comunicare subito cosa è accaduto e cosa sta accadendo, anche se le notizie sono scarse o poco precise: meglio una comunicazione scarna ma tempestiva piuttosto che una completa ma tardiva.

#### **3. Comunicare appena si è delineato un primo piano d'intervento.**

Quando esiste un piano d'intervento chiunque può inserirsi adeguando i propri comportamenti, mentre quando non esiste chiunque si sente autorizzato ad operare in proprio secondo comportamenti individuali. Il piano d'intervento diventa determinante per la credibilità di chi opera, per rispondere alle attese della popolazione ed ottenerne la collaborazione. Il piano d'intervento deve essere credibile e per non doverlo smentire può essere diffuso anche parecchie ore dopo l'evento: la completezza è prioritaria rispetto alla tempestività.

#### **4. Comunicare appena la macchina organizzativa è funzionante.**

La comunicazione che la macchina organizzativa funziona a regime trasmetterà alla popolazione l'idea di non essere abbandonata. produrrà uno stato di attesa ed una maggior attenzione e partecipazione dei soggetti interessati. Anche in questo caso la completezza dell'informazione è prioritaria rispetto alla tempestività. Se la macchina organizzativa richiede tempi lunghi per mettersi in moto si può comunicare un orario in cui prevedibilmente verranno date le informazioni: questo produrrà uno stato di attesa ed una maggior attenzione e partecipazione dei soggetti interessati.

#### **5. Comunicare man mano che si verificano evoluzioni, cambiamenti e la chiusura dell'emergenza.**

L'assenza di aggiornamenti delle informazioni riproduce lo stato di attesa della mancanza d'informazioni. E' necessario aggiornare la situazione, anche se non vi sono sviluppi particolari, senza mai in un susseguirsi frenetico ma in modo regolare.



## **Come comunicare**

---

In situazioni di emergenza il volontario di protezione che si trova sul luogo dell'evento può disporre soltanto della propria voce o di sistemi di megafonia mobile.

Il messaggio da comunicare viene quindi diretto a singoli individui o a gruppi limitati di persone.

Poiché il messaggio verrà ripetuto numerose volte è bene preparare un messaggio scritto ad uso proprio sia per permettere ai singoli volontari di inviare lo stesso messaggio, sia per evitare interpretazioni o distorsioni involontarie.

Il messaggio verbale è percepito anche se non richiesto, è ascoltato una sola volta ed ha una durata ignota a chi lo percepisce, pertanto dovrà:

- essere schematico e breve;
- utilizzare un linguaggio semplice, preciso e perentorio;
- fornire le informazioni in una sequenza logica;
- concentrare all'inizio gli elementi più importanti;
- ripetere gli elementi in grado di attirare l'attenzione.

Il vantaggio della comunicazione verbale consiste nella sua capacità di raggiungere chiunque sia a portata di voce e, nel caso di comunicazione amplificata, la sua diffusione in ogni direzione e la sua penetrazione negli edifici. Gli apparati di amplificazione possono inoltre essere montati su autovetture per poter raggiungere in tempi brevi anche località lontane.

Nel caso che la situazione lo consenta, cioè nel caso di preallarme o di fenomeni dannosi a lenta evoluzione è possibile una comunicazione telefonica. L'efficacia di questo metodo è condizionato essenzialmente dalla possibilità di trovare le persone in casa, quindi va preferibilmente usato di notte, ed il fenomeno sia circoscritto ad un'area (ad esempio un singolo abitato) che consenta d'individuare facilmente i numeri telefoni da chiamare.



Promemoria

---

**IL VOLONTARIO DI PROTEZIONE CIVILE IN SITUAZIONI DI EMERGENZA DEVE COMUNICARE SOL  
SE NON VI E' UNA FONTE UFFICIALE CHE SVOLGA TALE COMPITO**

**COMUNICARE CON LO SCOPO DI**

**Ribadire che si è pronti ad operare e che vi deve essere un rapporto di fiducia**

**Stabilire la realtà dei fatti e stroncare le "voci" e le notizie false ed allarmistiche**

**Dare direttive, ottenere comportamenti coordinati e minimizzare gli effetti negativi di iniziative personali e spontanee**

**Stabilire un rapporto d'interscambio e ricevere indicazioni e collaborazione**

**COMUNICARE COSA**

**Chi si è, per quale motivo si opera e come si opera**

**I fatti, cioè cosa è accaduto, cosa sta accadendo, cosa potrebbe accadere**

**Cosa si sta facendo ed il programma d'intervento**

**Cosa deve fare la popolazione coinvolta**

**Come evolve la situazione**

**COMUNICARE QUANDO**

**Appena un'emergenza si preannuncia o si materializza**

**Appena si conoscono i primi fatti**

**Appena si è delineato un primo piano d'intervento**

**Appena la macchina organizzativa è funzionante**

**Man mano che si verificano evoluzioni, cambiamenti e la chiusura dell'emergenza**