

## #comunicarenellacrisi, una semplice parola può fare la differenza tra la vita e la morte...

Maria Cattini | 12/11/2012 | Qua e la'

di *Maria Cattini* , Linkiesta.it - **Come comunicare prima, durante e dopo una catastrofe naturale, quando saltano tutti i canali tradizionali di diffusione delle informazioni e di comunicazione?** A Onna (teatro della catastrofe de L'Aquila) un momento di riflessione sulla comunicazione del disastro, "New Orleans, L'Aquila, Fukushima. Quale comunicazione per quale crisi?". Un confronto tra la distruzione del terremoto dell'Aquila del 6 aprile 2009, con quella dell'esplosione della centrale nucleare di Fukushima, avvenuta in seguito al sisma che mise in ginocchio il Giappone nel 2011 e l'uragano Katrina che nel 2005 devastò New Orleans.

"Il novanta per cento della risposta a una crisi è comunicazione" - B. Reynolds

**Come si deve comunicare un'eventuale catastrofe naturale? Come gestire le emozioni che coinvolgono le popolazioni e nello stesso tempo organizzarle affinché il peggio non si verifichi?**

A Casa Onna si sono confrontati grandi esperti di gestione in situazioni di crisi, mettendo l'individuo al centro durante una crisi. Per **Salvatore Santangelo**, organizzatore dell'evento insieme all'associazione di volontariato "L'Aquila che rinasce", «durante una crisi i cittadini non vanno trattati come bambini, perché comunicazione significa considerare l'individuo al centro. Fuorviati dalla psicologia delle folle abbiamo sempre pensato che il cittadino in tali momenti reagisca in maniera irrazionale, al contrario fornire loro informazioni puntuali in un contesto di consapevolezza ed educazione può ancorare la risposta al principio della responsabilità individuale».

La #comunicazione, soprattutto quando si deve #comunicarenellacrisi, non è mai un mezzo aggiuntivo, ma lo strumento principale.

### I principi generali su come comunicare la crisi?

Alta preparazione specifica, profonda consapevolezza, visione strategica ed etica. Creare cultura delle prevenzione e della percezione del rischio è il primo passo perché la comunicazione sia efficace e la comunicazione in caso di crisi non deve essere affidata al caso, ma organizzata coinvolgendo la popolazione. «Basta intervenire dopo il disastro, occorre prevedere, fare prevenzione e poi eventualmente soccorrere». E di questo ha parlato **Elvezio Galanti**, direttore generale del Dipartimento della Protezione civile, da tempo impegnato nella formazione sui "Disaster manager", coordinatore dell'intervento italiano a partire dal 1976 con il disastro in Friuli, fino allo Tsunami nel sud-est asiatico del 2004. E anche l'ideatore del cosiddetto metodo "Augustus" (metodo basato sulla semplicità e flessibilità e inquadrato dalla legge 225/92) e dei Com, i Centri operativi misti. Il metodo Augustus è uno strumento di indirizzo per la pianificazione di emergenza ai diversi livelli territoriali di competenza; la denominazione deriva dall'idea dell'Imperatore Ottaviano Augusto che "il valore della pianificazione diminuisce con la complessità dello stato delle cose".

Una #crisi può essere risolta o compromessa dalla scelta di un parola, o da come quest'ultima viene pronunciata.

## **Cosa possono fare le comunità per se stesse e come possono preservare le funzioni di base e le strutture durante una catastrofe e poi recuperare nella fase che la segue?**

La risposta è "resilienza", il termine più citato del convegno. «Una città 'resiliente' è solidale, vive un senso di appartenenza in una dimensione sussidiaria. Resilienza vuol dire avere memoria degli avvenimenti del passato, vuol dire avere fiducia nelle istituzioni ma anche sussidiarietà orizzontale e cittadinanza attiva. In Protezione Civile, costruire preventivamente quella elasticità che predispone all'impatto di un'emergenza critica, preoccupandosi non solo di predisporre procedure di gestione di crisi, ma anche di spiegare preventivamente ai cittadini cosa fare e come comportarsi in tutte le attività di previsione, prevenzione, gestione delle emergenze e ricostruzione», spiega Elvezio Galanti, ricordando l'alluvione dei Firenze e la perdita della memoria collettiva della città per la ciclicità delle piene dell'Arno.

#Comunicare nella crisi in modo "strategico" significa fare della #comunicazione uno strumento "concreto" al pari di una flebo o di una sonda.

Bisogna individuare un nuovo approccio per fronteggiare il rischio di catastrofi sulla base del concetto di resilienza delle comunità. La resilienza è la capacità di assorbire lo stress e le pressioni o le forze distruttive attraverso la resistenza o l'adattamento. In particolare, per quel che riguarda le catastrofi. Sono numerosi gli aspetti che una comunità deve tenere in considerazione per diventare resiliente. Tra questi, la sensibilizzazione della popolazione e la condivisione delle informazioni, politiche coerenti di gestione del rischio e di riduzione della vulnerabilità (ad esempio attraverso la gestione dell'ambiente e del territorio) e la creazione di reti di volontari della protezione civile, in grado di contribuire alle fasi di preparazione e attuazione dei piani di emergenza.

Resilienza ma anche importanza per le esercitazioni alle catastrofi. «Tutte le protezioni civili del mondo devono affrontare il problema dell' 'ultimo miglio'. In Giappone sono preparati benissimo ai terremoti: sanno che il loro edificio non crolla e comunque ogni anno fanno esercitazioni. In Italia invece - ha precisato Galanti - le esercitazioni non sono prese seriamente, quando invece dovrebbero essere fatte ovunque, non solo nelle scuole.