



**Parco  Ticino**



**Corpo Volontari Parco Ticino**

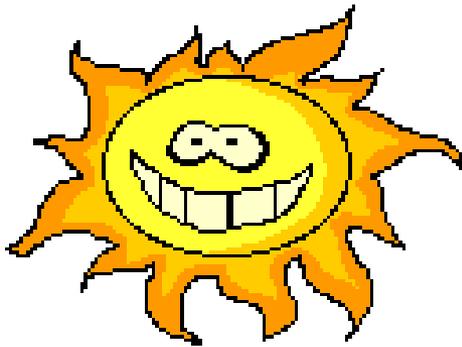
## ***Comunicazione in stato di crisi***

***"Imparare è un'esperienza,  
tutto il resto è informazione"***  
***Albert Einstein***

***Cav. Luigi Fasani  
Istruttore tecnico  
Corpo Volontari Parco del Ticino***

# *Le previsioni METEOROLOGICHE*

## CLIMA



# Informazioni Meteorologiche

## OSSERVARE

- ▶ Quanto piove?
- ▶ Come piove?
- ▶ Quando ha iniziato?
- ▶ Quando ha smesso?

## COMUNICARE

stima intensità  
mm/h

forte

continua

piovigGINE

debole

a tratti

rovescio temporale

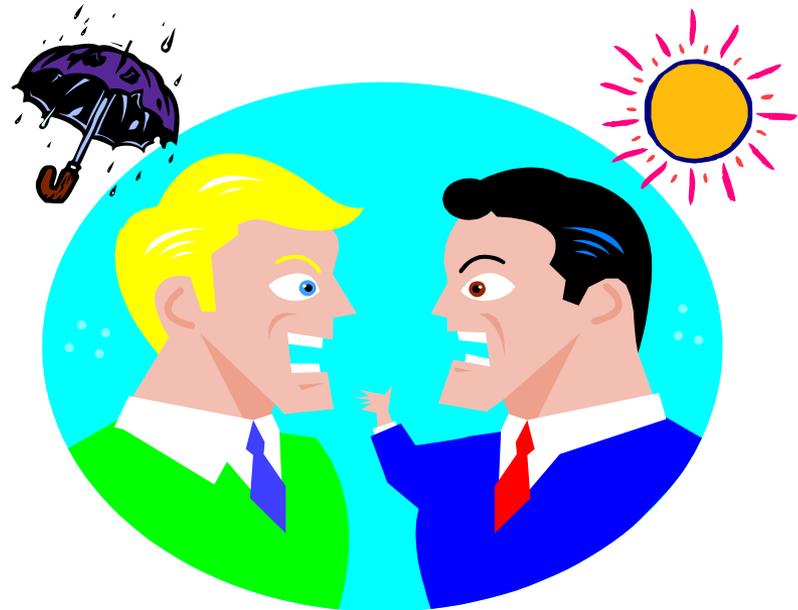
grandine

neve

**NO! “Piove che dio la manda”**

# Comunicare il tempo: una questione di vocabolario

- ▶ Il glossario
- ▶ I simboli grafici
- ▶ Il formato dei comunicati
- ▶ Il mezzo

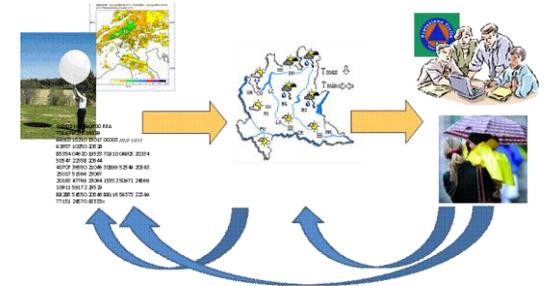


# Per utilizzare al meglio

...l'informazione meteorologica

(i dati, le previsioni)

l'utente (= volontario = decisore) deve:



- conoscere gli strumenti (sensori, modelli, ecc.) ed i loro limiti (risoluzione, misura, stima, rappresentatività, limiti,..)
- interagire con il SMR, prima di tutto chiarendo le proprie necessità (ruolo del SMR, mestiere del meteorologo)
- integrare le informazioni del SMR con le proprie osservazioni (scale differenti, osservare, comunicare)

# LEGENDA DEI SIMBOLI METEOROLOGICI

## STATO DEL CIELO

	sereno (0/8)
	poco nuvoloso (1/8-2/8), velato ( $\geq 1/8$ di nubi alte e sottili), annuvolamenti
	nuvoloso (3/8- 5/8), variabile (=si verificano periodi di durata simile con differenze di copertura di più di 4/8)
	molto nuvoloso (6/8-7/8), schiarite
	coperto (8/8)

## PRECIPITAZIONI

	pioggia debole, pioviggine
	pioggia moderata (20-50 mm/24h), forte (50-80 mm/24h), rovesci
	rovesci temporaleschi (= temporali)
	neve debole (1 – 10 cm/24h), nevischio
	neve moderata (10 – 30 cm/24h), forte (oltre 30 cm/24h)

## VENTO

	moderato o forte da Nord
	moderato o forte da Nordest
	moderato o forte da Est
	moderato o forte da Sudest
	moderato o forte da Sud
	moderato o forte da Sudovest
	moderato o forte da Ovest
	moderato o forte da Nordovest

## ALTRI FENOMENI

	foschia (visibilità 1-5 Km)
	nebbia (visibilità <1 Km)

## TEMPERATURA

Tmin	Temperature minime
Tmax	Temperature massime
	stazionaria
	in diminuzione
	in aumento



**AVVISO di CRITICITÀ REGIONALE**  
 per rischio **Idrogeologico e Idraulico** – n° 115 del 12/10/2014

**ELEVATA criticità per rischio Idrogeologico su area C**  
**CONFERMA MODERATA criticità per rischio Idraulico su area C e D**  
**CONFERMA MODERATA criticità per rischio Idrogeologico su area H**  
**MODERATA criticità per rischio Idrogeologico su area B, E e G**  
 fino a revoca

**SINTESI METEOROLOGICA**

Nella giornata di ieri sono state rilevate precipitazioni diffuse sui rilievi alpini e prealpini, più sparse sulla pianura, a prevalente carattere di rovescio e temporale, localmente anche forte. Nelle ultime 12 ore sull'alta pianura centrale e occidentale sono state registrate precipitazioni sparse, complessivamente moderate (20-50mm), a carattere di rovescio e temporale, altrove più deboli ed isolate. Si conferma il previsto peggioramento per il progressivo avvicinamento della perturbazione Atlantica attualmente sulla Spagna, che determinerà sulla regione un flusso instabile da sud-sudovest in intensificazione dalla sera di oggi e nella giornata di domani, lunedì 13/10. Sulla regione sono previste precipitazioni diffuse a carattere di rovescio e temporale, localmente anche forti, che in generale interesseranno più i rilievi (in particolare occidentali), e saranno più intense dalle prime ore e fino al tardo pomeriggio di lunedì, 13/10. Si prevede una maggiore persistenza delle precipitazioni su Varesotto, sponda occidentale del Lago di Como e Valchiavenna. Sui altri rilievi e sull'alta pianura occidentale sono previste precipitazioni da moderate a forti ma meno persistenti. Sulle aree di pianura e sull'Oltrepò Pavese le precipitazioni saranno in generale moderate ma con possibili picchi in corrispondenza dei temporali. Sono inoltre previsti venti forti da sud in quota e venti da moderati a forti da est-sud-est sulle aree di pianura e sulla fascia pedemontana nelle ore centrali di lunedì.

**SCENARI E LIVELLI DI ALLERTAMENTO**

ZONA OMOGENEA DI ALLERTA	DENOMINAZIONE	CODICI DI ALLERTA	LIVELLI DI CRITICITA'	SCENARI DI RISCHIO
<b>A</b> (SO)	<i>Alta Valtellina</i>	1	Ordinaria	Idrogeologico
		1	Ordinaria	Idraulico
<b>B</b> (SO)	<i>Media-bassa Valtellina</i>	2	Moderata	Idrogeologico
		1	Ordinaria	Idraulico
		3	Elevata	Idrogeologico
<b>C</b> (CO, LC, SO, VA)	<i>Nordovest</i>	2	Moderata	Idraulico
		1	Ordinaria	Temporali forti
		1	Ordinaria	Vento forte
		2	Moderata	Idraulico
<b>D</b> (BG, CO, CR, LC, LO, MB, MI, PV, VA)	<i>Pianura Occidentale</i>	1	Ordinaria	Temporali forti
		1	Ordinaria	Vento forte
		2	Moderata	Idrogeologico
		1	Ordinaria	Idraulico
<b>E</b> (PV)	<i>Oltrepò Pavese</i>	1	Ordinaria	Temporali forti
		1	Ordinaria	Vento forte
		1	Ordinaria	Idraulico
<b>F</b> (BG, BS, CR, MN)	<i>Pianura Orientale</i>	1	Ordinaria	Idraulico
		1	Ordinaria	Temporali forti
		1	Ordinaria	Vento forte
		1	Ordinaria	Idraulico
<b>G</b> (BG, BS)	<i>Garda – Valcamonica</i>	2	Moderata	Idrogeologico
		1	Ordinaria	Idraulico
		1	Ordinaria	Temporali forti
<b>H</b> (BG, LC)	<i>Prealpi Centrali</i>	1	Ordinaria	Vento forte
		1	Ordinaria	Idraulico
		1	Ordinaria	Temporali forti
		1	Ordinaria	Vento forte

**VALUTAZIONE EFFETTI AL SUOLO – INDICAZIONI OPERATIVE**

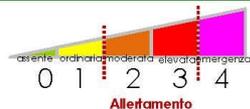
Si confermano le indicazioni inviate ieri ai Presidi territoriali, ovvero di prestare attenzione e mantenere un'adeguata attività di sorveglianza, specie in concomitanza ai fenomeni più intensi:

- ai possibili effetti di esondazione di corsi d'acqua, con particolare attenzione ai Comuni insistenti sulle aste del reticolo idraulico nord milanese (bacini Olona – Seveso – Lambro) e del reticolo idraulico minore in concomitanza dei rovesci più intensi;
- al possibile riattivarsi di fenomeni franosi in zone assoggettate a tale rischio. Si consiglia, dove ritenuta necessaria, l'intensificazione dell'attività di monitoraggio e l'attuazione di tutte le misure previste nella *Pianificazione di Emergenza locale e/o* specifica.

In conseguenza della previsione di MODERATA CRITICITÀ per rischio idrogeologico e ORDINARIA CRITICITÀ per rischio idraulico e temporali forti sull'area G, è stato emesso uno specifico comunicato che segnala la attivazione della FASE DI PREALLARME per gli scenari A (Frana di Pal) e B (Colate Val Rabbia) e della FASE DI ORDINARIA CRITICITÀ per gli scenari C e D (Alluvione), rimandando alle azioni previste dalla «Pianificazione d'Emergenza provinciale per rischio Idrogeologico-Idraulico del Fiume Oglio e del torrente val Rabbia».



Segnalare ogni evento significativo al numero verde della Sala Operativa: 800.061.160.



Al presente avviso si intendono allegati i seguenti documenti che sono parte integrante della Direttiva regionale per la gestione organizzativa e funzionale del sistema di allerta per i rischi naturali ai fini di protezione civile:  
 1) Scenari di rischio e soglie descritti nell'allegato 1;  
 2) Elenco aree a maggior rischio descritte nell'allegato 4.  
 Il testo completo della Direttiva, compresi gli allegati, sono consultabili sul sito Internet: [www.protezionecivile.regione.lombardia.it](http://www.protezionecivile.regione.lombardia.it)  
 Previsioni meteo a cura di ARPA-SMR



**AVVISO di CRITICITÀ REGIONALE**

per rischio **idrogeologico e vento forte** – n° 076 del 30/10/2012

Validità dalle ore 12 di mercoledì 31/10 fino a revoca

Prossimo aggiornamento entro le ore 13.00 del 31/10

**SINTESI METEOROLOGICA**

Il graduale avvicinamento di un'onda depressionaria dalla Penisola Iberica porterà domani tempo perturbato, con prime deboli precipitazioni al mattino più probabili sui settori occidentali, e dal pomeriggio in estensione a tutta la regione, più insistenti sui settori di bassa pianura e Oltrepò con intensificazione in serata. Limite neve fino al primo pomeriggio intorno a 3000 metri, quindi in graduale risalita fino a 1400-1500 metri in serata. In concomitanza al passaggio perturbato si avrà una generale intensificazione della ventilazione a tutte le quote.

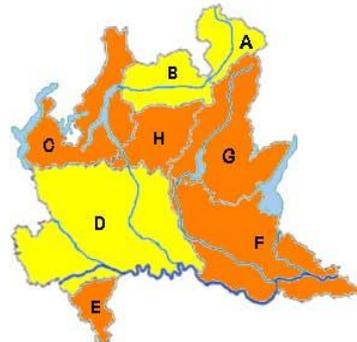
**SCENARI E LIVELLI DI ALLERTAMENTO**

ZONA OMOGENEA DI ALLERTA	DENOMINAZIONE	CODICI DI ALLERTA	LIVELLI DI CRITICITA'	SCENARI DI RISCHIO
<b>A</b> (SO)	<i>Alta Valtellina</i>	1	Ordinario	Vento forte
		1	Ordinario	Vento forte
<b>B</b> (SO)	<i>Media-bassa Valtellina</i>	1	Ordinario	Vento forte
		2	Moderato	Vento forte
		3	Elevata	Vento forte
<b>C</b> (CO, LC, SO, VA)	<i>NordOvest</i>	1	Ordinario	Vento forte
		2	Moderato	Idrogeologico
<b>D</b> (BG, CO, CR, LC, LO, MB, MI, PV, VA)	<i>Pianura Occidentale</i>	1	Ordinario	Vento forte
		2	Moderato	Idrogeologico
		2	Moderato	Vento forte
<b>E</b> (PV)	<i>Oltrepò Pavese</i>	1	Ordinario	Idraulico
		2	Moderato	Vento forte
		2	Moderato	Vento forte
<b>F</b> (BG, BS, CR, MN)	<i>Pianura Orientale</i>	1	Ordinario	Idraulico
		2	Moderato	Vento forte
<b>G</b> (BG, BS)	<i>Garda – Valcamonica</i>	1	Ordinario	Idrogeologico - Idraulico
		2	Moderato	Vento forte
<b>H</b> (BG, LC)	<i>Prealpi Centrali</i>	1	Ordinario	Idrogeologico - Idraulico
		2	Moderato	Vento forte

**VALUTAZIONE EFFETTI AL SUOLO – INDICAZIONI OPERATIVE**

Il rialzo termico previsto nel corso della giornata di domani potrebbe provocare, alle quote inferiori ai 3400 metri, il graduale scioglimento degli accumuli nevosi dei giorni scorsi, fornendo un ulteriore contributo ai fenomeni di ruscellamento superficiale sui versanti e di formazione delle piene sui corsi d'acqua. Pertanto i Presidi territoriali dovranno prestare attenzione e un'adeguata attività di sorveglianza, ed in particolare:

- ai riattivarsi di fenomeni franosi in zone assoggettate a tale rischio e ai possibili effetti di esondazione di corsi d'acqua del reticolo idraulico minore, con particolare attenzione nelle zone urbanizzate;
- a eventuali impalcature, carichi sospesi, strade alberate, del traffico stradale nei tratti più vulnerabili alle raffiche di vento forte e problemi alla sicurezza dei voli amatoriali e sugli impianti di risalita a fune in montagna, alla rete elettrica e telefonica.



Segnalare ogni evento significativo al numero verde della Sala Operativa: 800.061.160.



Al presente avviso si intendono allegati i seguenti documenti che sono parte integrante della Direttiva regionale per la gestione organizzativa e funzionale del sistema di allerta per i rischi naturali ai fini di protezione civile:  
 1) Scenari di rischio e soglie descritti nell'allegato 1;  
 2) Elenco aree a maggior rischio descritte nell'allegato 4.  
 Il testo completo della Direttiva, compresi gli allegati, sono consultabili sul sito Internet: [www.protezionecivile.regione.lombardia.it](http://www.protezionecivile.regione.lombardia.it)  
 Previsioni meteo a cura di ARPA-SMR

Quando si attendono eventi critici, a partire dal codice colore giallo, la Regione Lombardia intensifica le comunicazioni verso i soggetti del sistema di Protezione civile. In sintesi, il servizio di allertamento fornito dalla Regione Lombardia si basa sul principio secondo cui a livelli crescenti di criticità corrisponde l'utilizzo di un numero crescente di canali di comunicazione, come evidenziato nella seguente tabella.

CODICE COLORE	CANALI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI			
	WEB	MAIL	MOBILE	SMS
<b>VERDE</b>	Pubblicazione della "situazione odierna" sui siti web regionali			
<b>GIALLO</b>	Pubblicazione della "situazione odierna" sui siti web regionali	<i>Comunicazione</i> con e-mail PEC* e PEO**	Pubblicazione della <i>Comunicazione</i> sull'APP Protezione Civile Lombardia	
<b>ARANCIONE</b>	Pubblicazione della "situazione odierna" sui siti web regionali	Invio dell' <i>Avviso di Criticità</i> con e-mail PEC* e PEO**	Pubblicazione dell' <i>Avviso di Criticità</i> sull'APP Protezione Civile Lombardia	Invio di un sms informativo ai Sindaci e agli Enti del Sistema di Protezione Civile
<b>ROSSO</b>	Pubblicazione della "situazione odierna" sui siti web regionali	Invio dell' <i>Avviso di Criticità</i> con e-mail PEC* e PEO**	Pubblicazione dell' <i>Avviso di Criticità</i> sull'APP Protezione Civile Lombardia	Invio di un sms informativo ai Sindaci e agli Enti del Sistema di Protezione Civile

\*PEC (Posta Elettronica Certificata)

\*\*PEO (Posta Elettronica Ordinaria)



Giunta Regionale  
Direzione Generale Polizia locale,  
Prevenzione e Protezione Civile  
Unità Organizzativa Protezione Civile  
- Sala Operativa -

Milano, ..../... - ore ...

Alle Prefetture - UTG di .....

e p.c. Al Dipartimento Protezione Civile  
a) Sala Operativa - CESI  
b) Centro Funzionale Nazionale  
ROMA

Alle Amministrazioni Provinciali di.....

Alle Sedi Territoriali provinciali di.....

Alla Direzione Regionale VVF Lombardia  
MILANO

All'ARPA Lombardia - Servizio Meteorologico Regionale  
MILANO

Oggetto: **Attivazione/Revoca Stato di Preallarme/allarme per rischio**  
**..... (idrogeologico o altra tipologia di rischio) sulle aree di**  
**allertamento LOMB..... (sigla provincia/LOMB.....**  
**(AVVISO DI CRITICITA' IDROGEOLOGICA E IDRAULICA REGIONALE ai sensi della**  
**Direttiva Pres. Cons. Ministri 27 febbraio 2004)**

Sulla base delle informazioni prevenute da ARPA Lombardia - SMR nel bollettino delle ore....., si segnala **che..... (riprendere la "sintesi previsionale" dell'avviso CMA).**

La fase acuta interesserà il periodo fra le ore..... di.... e le ore ....di .... con fenomeni (descrizione qualitativa e quantitativa) .....che interesseranno le aree di.....

Pertanto, si dispone l' **Attivazione/Revoca dello Stato di PREALLARME/ALLARME PER RISCHIO .....** (idrogeologico o altra tipologia di rischio) - **CODICE 1/2**, sulle **aree di allertamento LOMB..... (sigla provincia/LOMB.....**  
**con decorrenza dalle ore .... di..... fino a revoca.**

*Seguono le raccomandazioni del caso. Esempio:*

Si sottolinea la necessità che i Sindaci prestino particolare attenzione al riattivarsi di fenomeni .....(franosì o altra tipologia di fenomeno) in zone assoggettate a tale rischio (aree di.....), e ai possibili effetti di .....(esondazione di corsi d'acqua o altra tipologia di fenomeno) nelle zone urbanizzate (aree di.....).

Ogni evoluzione sarà tempestivamente comunicata e comunque visibile sul sito Internet:

[www.protezionecivile.regione.lombardia.it](http://www.protezionecivile.regione.lombardia.it)

F.TO il Dirigente

# ***Comunicazione***

- Nelle attività in "tempo di pace"***
- Nelle attività d'emergenza***

# *Comunicazione in tempo di pace*

- **quali sono i rischi presenti sul territorio?**
- **dove sono localizzati?**
- **chi possono interessare?**
- **quali sono le azioni comportamentali da adottare in caso d'emergenza?**
- **quali e quante sono le risorse presenti sul territorio utili per fronteggiare l'emergenza?**
- **chi sono i soggetti Istituzionali a cui rivolgersi in caso di necessità?**
- **esiste il piano comunale d'emergenza?**
- **è conosciuto dalla popolazione?**

# *Comunicazione in emergenza*

- **è stata avvisata la popolazione dell'imminenza del disastro (ove possibile) e sulle modalità di accesso alle fonti di assistenza?**
- **è stato coordinato il flusso di informazioni con tutti gli Enti e le Istituzioni intervenute nel disastro?**
- **è stato coordinato il flusso di informazioni ed i rapporti con i mass media?**
- **sono state monitorate le notizie diffuse dai media? (informazioni sbagliate, distorte, esagerate, ecc..)**

## *Le cose che i mass media e la popolazione vogliono sapere*

- **che cosa è successo?**
- **dove e quando?**
- **chi è stato coinvolto?**
- **cosa ha causato questa situazione?**
- **come mai è successo?**
- **cosa si sta facendo in questo momento?**
- **quanti sono i danni e di che natura?**
- **quali misure di sicurezza o di precauzione verranno prese?**
- **di chi è la colpa?**
- **è mai successa una cosa del genere in passato?**
- **cosa si può dire alle persone colpite dal disastro?**

# *Perché comunicare*

- ❑ **Comunicare per affermare che si esiste, che si è pronti ad operare, che il rapporto di fiducia e di delega deve continuare a sussistere**
- ❑ **Comunicare per stabilire la realtà dei fatti e stroncare il focolaio delle voci, dei si dice, delle notizie false ed allarmistiche.**
- ❑ **Comunicare per dare direttive, per ottenere comportamenti coordinati della popolazione, per minimizzare gli effetti negativi di iniziative personali e spontanee**
- ❑ **Comunicare per stabilire un rapporto di interscambio con la popolazione e da questo ricavarne indicazioni, contributi, collaborazione**

*Venire capiti*

*Venire ricordati*

# **Cosa comunicare**

- ❑ Comunicare che si esiste, come si è strutturati, come si opera**
- ❑ Comunicare i fatti, ovvero: cosa è accaduto, cosa sta accadendo, cosa potrebbe accadere**
- ❑ Comunicare cosa si sta facendo (il programma di intervento)**
- ❑ Comunicare cosa deve fare la popolazione**
- ❑ Comunicare come si evolve la situazione relativamente a fatti, programmi, direttive**

# Quando comunicare

- 1. Appena un'emergenza si preannuncia o si materializza**
- 2. Appena si conoscono i primi fatti**
- 3. Appena si è delineato un primo piano di intervento**

**Il piano di intervento è il fulcro intorno al quale ruotano:**

- ❖ *la credibilità di chi opera***
  - ❖ *i comportamenti e le attese della popolazione***
  - ❖ *la collaborazione di tutti i soggetti che possono offrire un contributo determinante in una situazione di crisi***
- Appena la macchina organizzativa è funzionante**
  - Man mano che si verificano evoluzioni e cambiamenti**
  - Se non ci sono novità**

# **Come comunicare**

**A. La comunicazione interna**

**B. La comunicazione esterna**

***In entrambi i casi è fondamentale il coordinamento tra autorità, mondo scientifico e mezzi di informazione***

• ***Aver nominato***

***Aver individuato***

• ***Fornire***

***Aver predisposto***

• ***Poter attingere***

***Rapidità***

• ***Precisione***

• ***Capacità di diffusione con i mezzi più consoni***

# **Come comunicare**

- ❑ ***In caso di comunicazione scritta sono sufficienti alcune parole***
- ❑ ***Se si comunica a voce poche parole sono più efficienti di un lungo discorso***

## ***Bisogna comunque sempre:***

- 1. Specificare il luogo con precisione***
- 2. Specificare il tipo di calamità***
- 3. Dare notizie sullo stato delle abitazione e delle persone***
- 4. Specificare la situazione dei soccorsi***

# *Le comunicazioni*

- **Comunicazione inattesa**

- **Comunicazione attesa**

  - Fatti*

  - Programmi*

  - Direttive*

  - Comunicazioni di servizio*

- **Comunicazione pretesa**

  - Chiarezza*

  - Sintesi*

  - Determinazione*

  - Perentorietà*

  - Inequivocabilità*

  - Spersonalizzazione*

*Principi per la stesura di*  
*un comunicato stampa*

- Far precedere il testo del comunicato dal nominativo del soggetto che diffonde il comunicato
- Scrivere in modo leggibile (computer o macchina da scrivere) soprattutto i numeri e i nomi
- Usare un carattere **courier**
- Maggior spazio possibile tra le righe
- Formulare quanto si intende con frasi brevi, semplici
- Nessuna abbreviazione senza avere una prima volta spiegato di che cosa si tratta (per la prima volta usare il termine completo)

- Le cose più importanti vanno dette all'inizio (come quando si racconta una novità a qualcuno)
- Le prime 5/6 righe sono da dedicarsi alla descrizione del fatto
- La seconda parte è da dedicarsi alle spiegazioni
- Rispettare i 7 principi (non necessariamente nell'ordine):

**Chi, che cosa, come, dove, perché, quando, quale fonte**

- Non riempire il foglio fino al margine.
- A sinistra lasciare liberi almeno 5 cm di margine per i dati tecnici della tipografia e della redazione.
- Per ogni riga 40/50 battute (lettere e spazi) dell'autore
- Riempire, in ogni caso, soltanto una facciata del foglio

- **Le correzioni devono essere evidenti: non tracciare ad esempio un numero sopra ad un altro**
- **In caso di comunicato stampa lungo, suddividere l'articolo in capoversi; inserire titoli intermedi**
- **Fare una copia e conservarla almeno fino al termine della crisi (se gli articoli comparsi sulla stampa risultassero degli errori, che distorcono il senso del comunicato stampa, sulla base del manoscritto la fonte dell'errore è subito rilevabile)**
- **Rileggere attentamente il testo intero una volta finito**
- **Specificare al termine del testo *in modo ben visibile*, il luogo, la data e il numero progressivo del comunicato**
- **Non dimenticare di scrivere, nome e recapiti dell'autore**

# MESSAGGIO AUDIO

- ▶ *Il testo di un messaggio audio deve essere molto stringato ed avvalersi di elementi in grado di catturare immediatamente l'attenzione della popolazione.*
- ▶ *Nel messaggio audio possono coesistere differenti elementi inerenti la comunicazione quali:*
  - I fatti*
  - I provvedimenti*
  - Le direttive*
- ▶ *Nella redazione di un messaggio audio non bisogna aver paura di ripetersi o reiterare alcuni concetti, in quanto la comunicazione vocale, per sua stessa natura, non può essere scorsa nel tempo, come avviene per quella cartacea, ma esiste solo nel momento in cui viene espressa.*
- ▶ *I contenuti del messaggio audio possono essere calibrati ad hoc a seconda delle zone in cui verranno diffusi*

# *Comunicazione in stato di crisi*

***Tratto da***

***“Gestione della comunicazione  
in situazione di crisi”***

***Dipartimento della Protezione Civile***

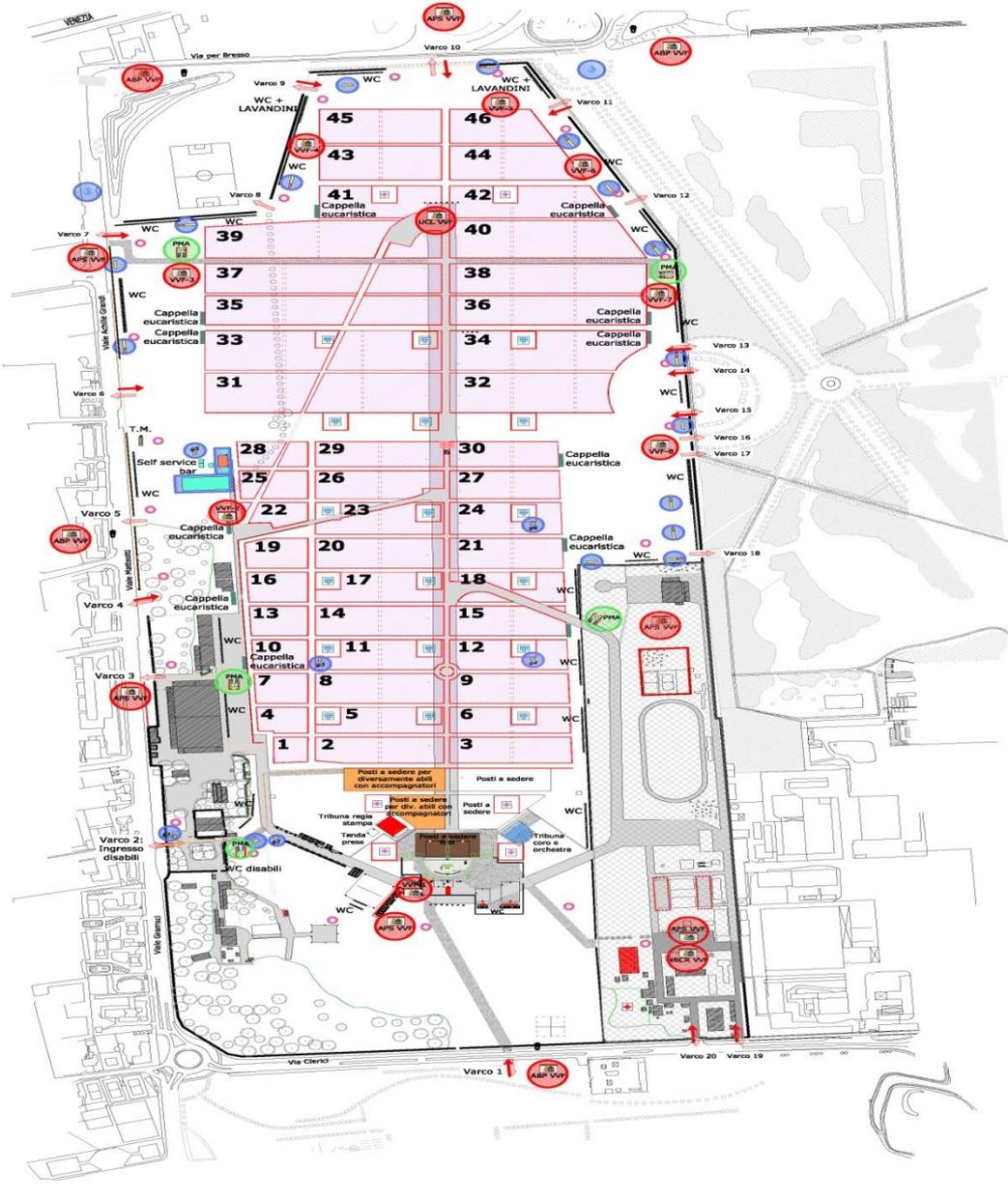
# ***Comunicazione in stato di crisi***

## ***Controllo della folla***

***"Gli obiettivi della comunicazione in  
situazioni di emergenza  
Le procedure da adottare in caso di  
emergenza"***

# Il controllo della folla e la comunicazione nelle emergenze

I **grandi eventi**, specialmente in ambito artistico e sportivo, sono correlati a particolari problematiche di sicurezza non solo in relazione all'apertura di numerosi cantieri per la preparazione dell'evento, ma anche all'impiego di un elevato numero di lavoratori e volontari che devono essere formati e istruiti sulla prevenzione di incidenti e sulla tutela della salute.



A B C D E

**LEGENDA**

	Presidio VVF		Automezio Vigili del Fuoco
	Autobotte Vigili del Fuoco		Automezio con apporati unità di crisi
	Automezio Vigili del Fuoco con apparati N.B.C.R.		
	Trasenne		
	Nastro ad alta visibilità		
	Varco di accesso all'area dell'evento		
	Varco di accesso per diversamente abili, compresi presidi per eventuali disabili		
	Via di esodo su piano orizzontale		
	Istanti		
	Percorsi asfaltati		
	Percorsi con pavimentazione macadam e/o misto cemento		
	Pedane legno		
	Postazione medica avanzata (PMA)		Attandamenti Croce Rossa Italiana
	Settore diversamente abili (per accesso OF quanto sopra detto)		
	Percorso di accesso diversamente abili		
	Servizi igienici ad uso diversamente abili		
	Container Food and Beverage		Area Self Service
	Snack BAR		giaccho 01 e 02: accoglienza 03-04: accoglienza 05-06: smarti
	Punto distribuzione acqua ai pellegrini		
	Servizi chimici pubblici, comprensivo anche dotazioni per operatori APSA, VVF-Fuoco & Beverage, e 112-115 servizi integrati con avanzati. Servizi chimici per Vesovici e Cardinali con lavandini collegati alla rete idrica		
	T. M. Truck merchandising		
	Portale di Ingresso		
	Cappelle Eucaristiche		
	Tenostutture		
	Tribuna coro e orchestra		

**CAPAZITÀ COMPLESSIVA DELL'AREA: 500.000**

# Controllo della folla

Si definisce folla un gruppo di persone che si forma generalmente in modo non strettamente organizzato.

L'aggregazione di più individui può verificarsi per casualità oppure intenzionalmente, come nel caso di presenza ad eventi sportivi.

Il controllo della folla è un'attività fondamentale che necessita di essere pianificata, coordinata e attuata con razionalità.

Nelle attività di gestione e controllo della folla la comunicazione assume un ruolo importante e diventa fondamentale nelle situazioni di emergenza.

# Gli obiettivi della comunicazione

Comunicare con una folla in una situazione di emergenza richiede degli accorgimenti specifici per evitare che le persone siano assalite da sensazioni di panico e quindi che i loro comportamenti possano degenerare in atteggiamenti di irrazionalità accrescendo le situazioni di pericolo per sé e per gli altri.

L'obiettivo della comunicazione in situazioni di emergenza è quello di:

- a) contenere l'emotività;
- b) ridurre l'ambiguità;
- c) guidare la folla.

# Cosa fare in caso di emergenza

- Restare sempre in contatto con il personale addetto alle emergenze e seguire le istruzioni impartite;
- assumere un atteggiamento calmo e autorevole, in situazioni di emergenza la folla ha bisogno di essere guidata e rassicurata;
- ricordare che i segnali non verbali come l'espressione del viso, il tono della voce, la ritmica, la gestualità, ecc., sono mezzi di comunicazione efficaci tanto quanto le parole;
- quando parlate a una folla in situazioni di emergenza fate molta attenzione ai messaggi che mandate con il comportamento non verbale;
- utilizzare frasi brevi, il messaggio deve essere sintetico, ma completo di tutte le informazioni di cui le persone hanno urgente bisogno, e facilmente comprensibile da chi sta vivendo una situazione di *stress* che potrebbe sfociare in panico.

- Fornire messaggi completi: il messaggio deve contenere tutte le informazioni importanti.

Utilizza a questo scopo le domande chiave del giornalista:  
*Chi? Perché? Come? Cosa? Dove? Quando?;*

- definire l'obiettivo che deve essere subito chiaro alla folla.

L'obiettivo deve essere finalizzato a produrre un'azione e non deve essere un comando statico: non

**«Fermi, non agitatevi!»**

bensì

**«Con calma, tutti verso quella direzione,  
là troverete le uscite di sicurezza!»**

- fate riferimento alla segnaletica;
- ripetete più volte i messaggi fondamentali al fine di rafforzarne l'importanza e la credibilità, facilitarne la comprensione, raggiungere l'attenzione di ulteriori persone.



# Errori da evitare in caso di emergenza

- Non usare parole specialistiche o sigle; invece utilizzare nomi comuni e legati all'esperienza pratica delle persone, chiarire le ragioni del messaggio, le conclusioni, i comportamenti attesi, ecc.;
- non dare nulla per scontato;
- non usare frasi ambigue.

# Comunicazione Efficace.

Le IperMappe del miglioramento personale [www.ipermind.com](http://www.ipermind.com)

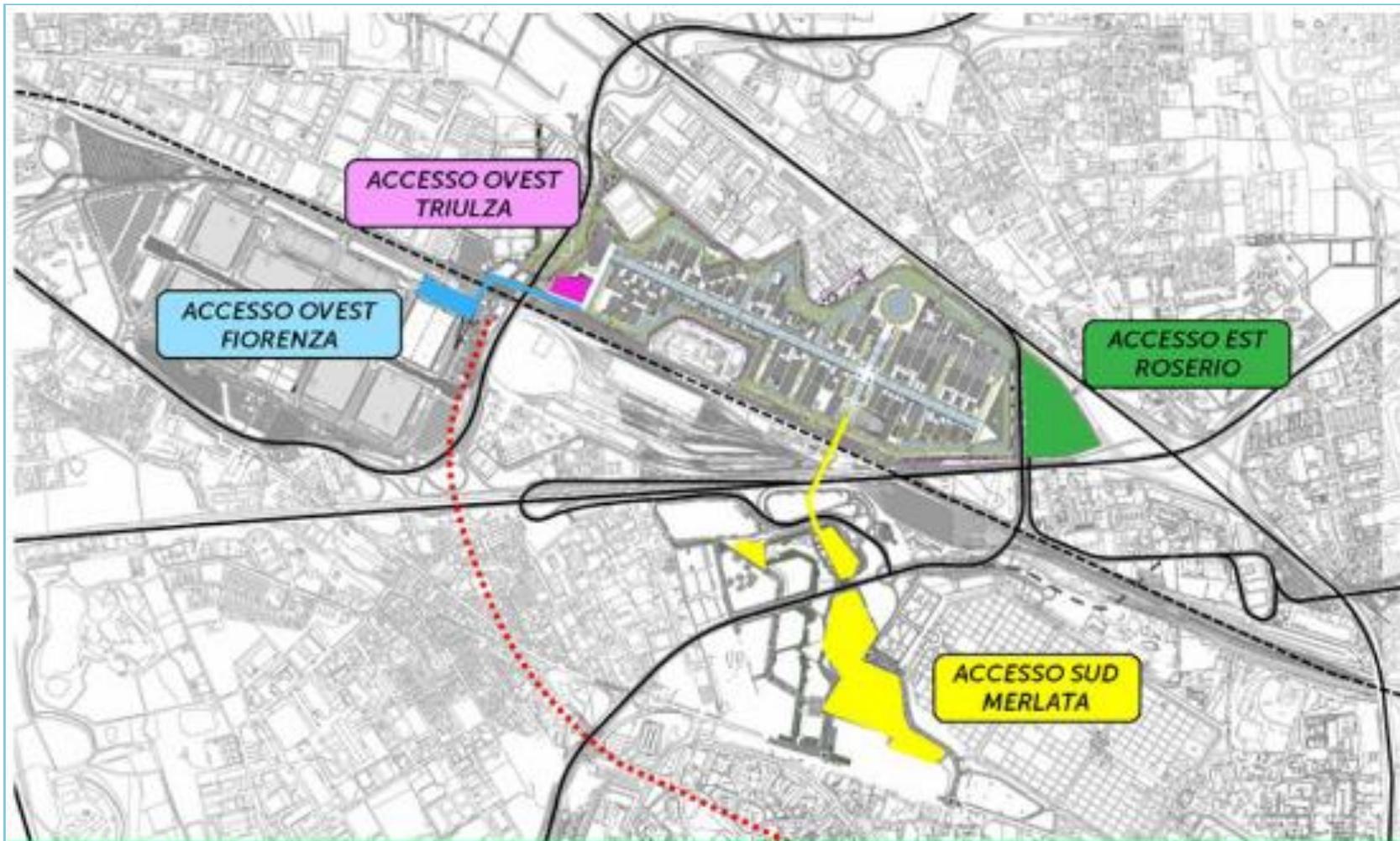


# Cosa fare in grandi emergenze

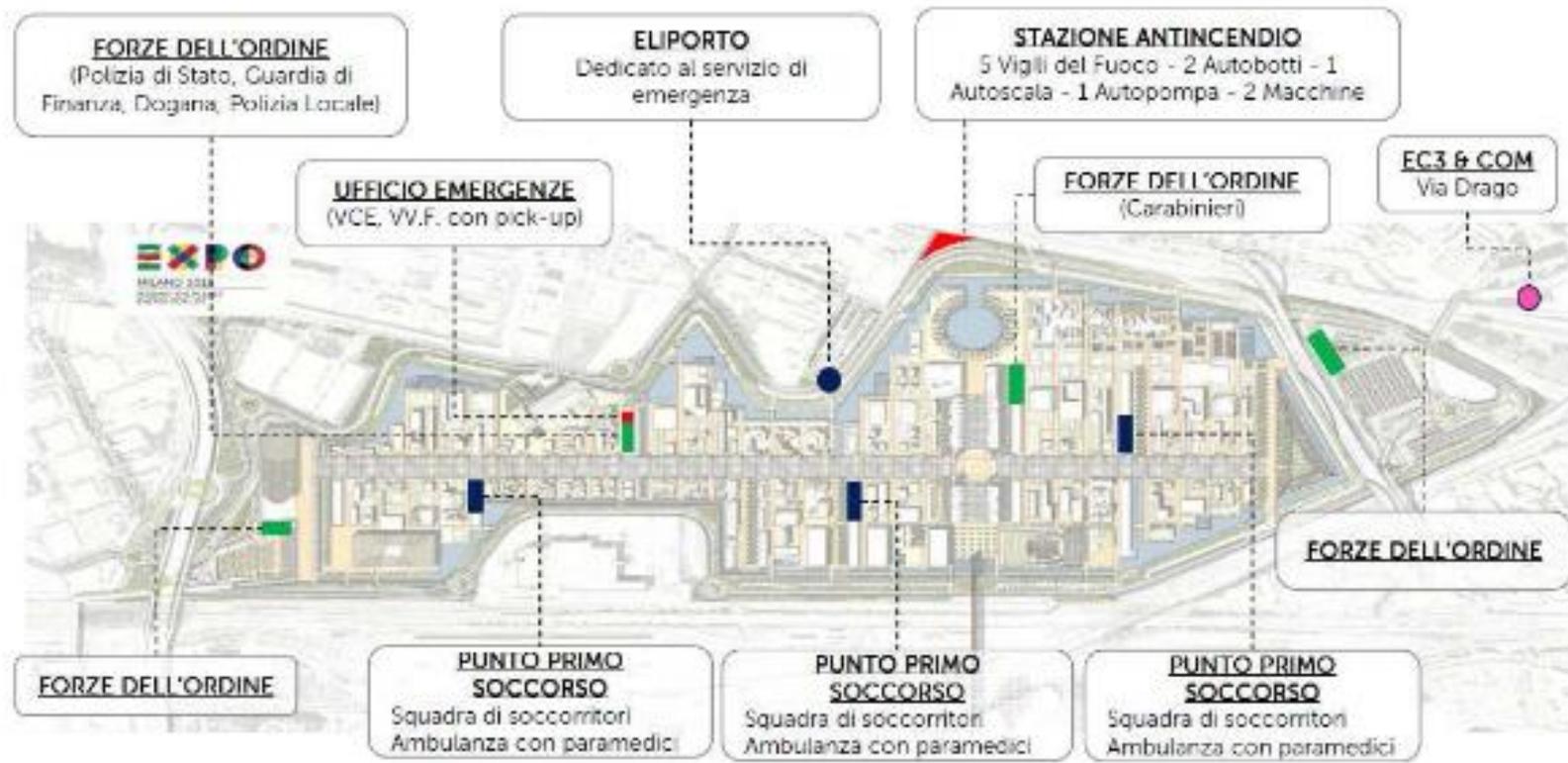
- Cercare di riconoscere nel più breve tempo possibile l'evento negativo e allontanarsi velocemente dall'area indicando il percorso più opportuno a chi vi sta vicino;
- se siete in zona sicura attendere che i servizi preposti vi forniscano indirizzi operativi e agite con calma di conseguenza, cercando di infondere sicurezza in chi vi sta vicino;
- dimostrate calma e sicurezza con i presenti. Il vostro comportamento sarà da guida e influenzerà positivamente chi vi sarà accanto;
- ricordate l'importanza di una corretta comunicazione quando vi interfacciate con più individui, questo è determinante per poter fronteggiare positivamente gravi situazioni di emergenza.

# Errori da evitare in grandi emergenze

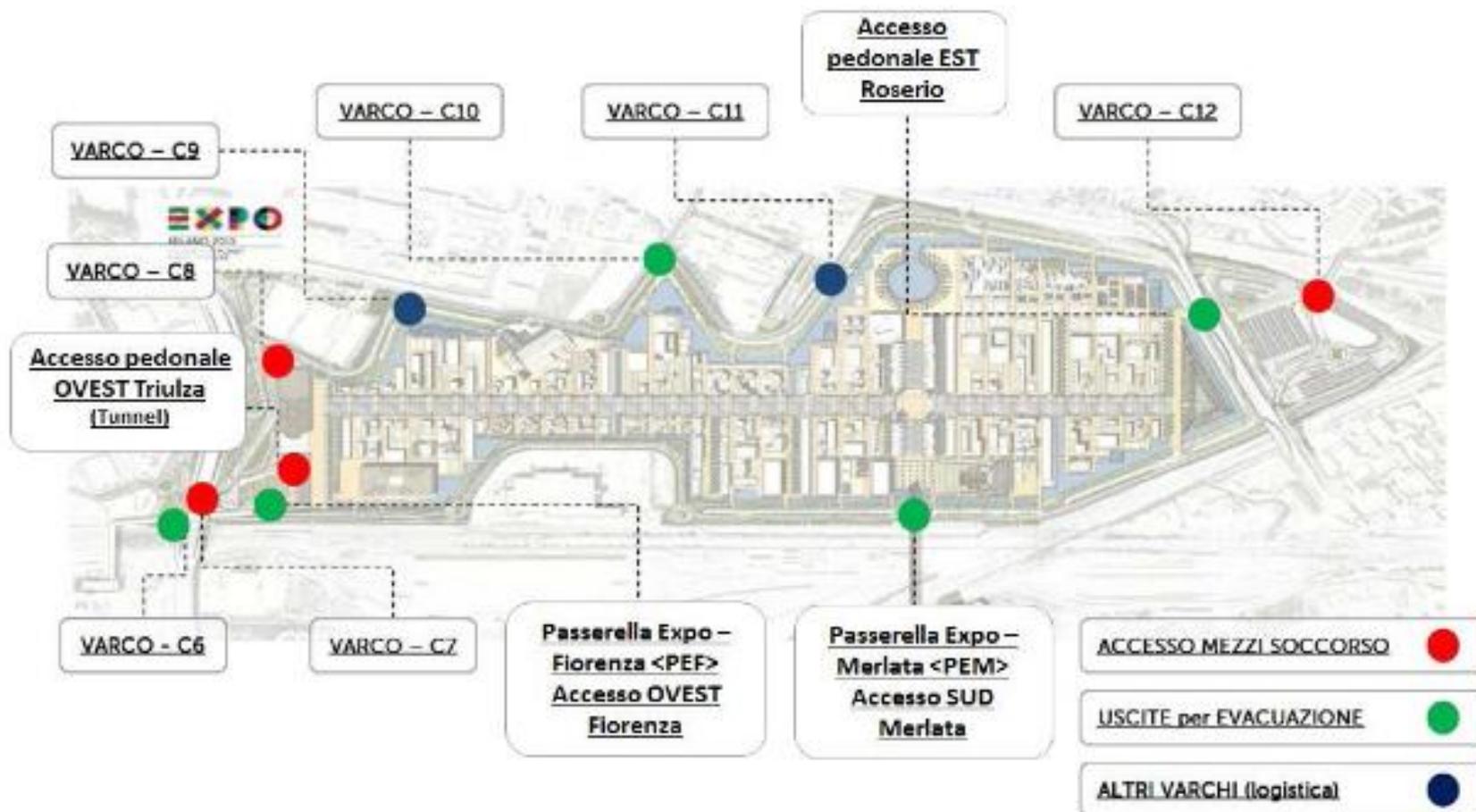
- Non avvicinatevi al luogo dove è in atto o dove è accaduto l'evento avverso spesso identificabile per la presenza di fumo e fiamme;
- non sottoporvi a condizioni di rischio perché intralceresti sicuramente i soccorsi qualificati;
- non prendere mai iniziative personali o decisioni affrettate;
- non farvi assalire da paura, angoscia o panico, non ne trarrete benefici personali, non potrete essere di aiuto a nessuno: diventereste una persona da soccorrere e non un Volontario che aiuta chi ne ha bisogno.



Presidi di sicurezza all'interno del sito espositivo – fonte società Expo.



Accessi mezzi di soccorso e uscite pedonali - fonte società Expo.



# VADEMECUM Allertamento



**Direttiva regionale per la gestione organizzativa e funzionale del sistema di allertamento per i rischi naturali ai fini della protezione civile**

In vigore dal 27 aprile 2016



Regione  
Lombardia

# VADEMECUM

## Gestione delle emergenze



**Direttiva regionale in materia di gestione delle emergenze regionali**

In vigore dal 10 marzo 2017



**Regione  
Lombardia**

[www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)



*Protezione civile e social media nella  
comunicazione  
del rischio e emergenza (dal WEB)*

**La comunicazione d'emergenza comprende tutte le tecniche e gli strumenti messi a punto in tempo di pace, anche con esercitazioni e simulazioni, poste in essere con l'avverarsi delle calamità o in situazioni critiche realizzando, così, la comunicazione in emergenza vera e propria.**

Gli eventi più frequenti che si manifestano sono maltempo, terremoti, alluvioni, frane, incidenti chimici, tecnologici, nucleari e antropici

Tali fenomeni determinano lo scenario dell'emergenza e in alcuni casi, influiscono sull'impatto distruttivo e sulla capacità di risposta all'emergenza.

Le emergenze sono, in genere, imprevedibili, ma in alcuni casi è possibile preannunciare il loro verificarsi o comunque ridurre l'impatto e facilitare la risposta all'evento distruttivo con attività cautelative, l'allerta e l'informazione.

## Web 2.0, Social Media, Social Network Sites

Il web 2.0 nasce nel 2004 grazie a Tim O'Reilly, che lo definisce come *“l'insieme di tutte quelle applicazioni online che permettono uno spiccato livello di interazione sito-utente”*.

Rientrano in questa categoria i blog, forum, chat, Youtube, Myspace, Facebook, Twitter, Tripadvisor e molti altri.

Kaplan e Haelein<sup>(2)</sup> approfondiscono e definiscono i social media come un gruppo di “applicazioni basate su Internet, costruite sui fondamenti ideologici e tecnologici del web 2.0, che consentono la creazione e lo scambio di contenuti generati dagli utenti” e li distinguono in sei categorie:

- **collaborative projects (Wikipedia);**
- **blog;**
- **content communities (YouTube);**
- **social networking sites (Facebook);**
- **virtual game worlds (World of Warcraft);**
- **virtual social world (Second Life).**

## **Esempio di un caso di studio**

Il 25 maggio 2016, Firenze è stata svegliata da una voragine, una voragine lunga 200 m. che ha inghiottito 20 auto parcheggiate su Lungarno Torrigiani, fortunatamente senza provocare vittime. E mentre a Firenze si lavorava per la messa in sicurezza del Lungarno e si indagavano le cause che hanno provocato il crollo, sui social network non si parlava d'altro.

Su twitter gli hashtag #Lungarno, #Firenze, #emergenzaFi e #voragine sono stati nei trending topic fin dalla mattina, per oltre 15 mila twitter inviati in poche ore. Fin da subito gli account dei giornalisti e dei giornali/radio/tv italiani e internazionali hanno documentato con foto e video gli interventi dei vigili del fuoco e la rimozione delle auto. Instagram, in questo disastro, è stato uno strumento utile per monitorare l'emergenza attraverso le foto pubblicate dagli utenti, per raccontare i rischi del luogo e le attività della protezione civile.

## ***Conclusioni***

Non è possibile prevedere quando si verificherà una emergenza che sia una alluvione, un terremoto o qualsiasi altro evento, per questo motivo è fondamentale esercitarsi, soprattutto quando si parla di protezione civile.

***L'esercitazione di protezione civile è, infatti, un importante strumento di prevenzione e di verifica dei piani di emergenza, con l'obiettivo di testare il modello di intervento, di aggiornare le conoscenze del territorio e l'adequazione delle risorse a livello comunale, regionale e nazionale.***

Le esercitazioni hanno lo scopo di preparare gli operatori, i soggetti interessati alla gestione delle emergenze e la popolazione, ai corretti comportamenti da adottare.

Ma perché quando si organizzano le esercitazioni di protezione civile non se ne dedica una parte ai social network?

I social network sono canali chiave nella gestione della comunicazione durante una emergenza sia per diffondere le informazioni ufficiali che per ascoltare e raccogliere le segnalazioni dei cittadini-utenti.

Ci si esercita nell'evacuare una scuola, a simulare un terremoto ma nella maggior parte dei casi i social network sono utilizzati per raccontare, con foto e video, lo svolgimento dell'esercitazione.

Gli elementi ci sono tutti: i Comuni e i gruppi di protezione civile hanno un profilo istituzionale su Facebook e/o Twitter, i social network sono usati quotidianamente per raggiungere la popolazione con allerta meteo e altri avvisi e sempre più spesso viene scelto un hashtag per promuovere l'esercitazione.

Sarebbe opportuno individuare degli operatori di protezione civile per aggiornare questi canali durante una esercitazione e coinvolgere dei volontari digitali per inviare segnalazioni come in una vera emergenza.

## *La virgola è la porta girevole del pensiero*

Per esempio:

“Se l’uomo sapesse realmente il valore che ha la donna andrebbe a quattro zampe alla sua ricerca.

**DONNA:**

“Se l’uomo sapesse realmente il valore che ha la donna, andrebbe a quattro zampe alla sua ricerca.

**UOMO:**

“Se l’uomo sapesse realmente il valore che ha, la donna andrebbe a quattro zampe alla sua ricerca.

# *Conoscenza*

*"Gli analfabeti del nuovo millennio non sono le persone che non sanno leggere e scrivere, sono quelle che non sono disposte ad imparare"*

*Anonimo*

*Cav. Luigi Fasani*