

# AiFOS

Associazione Italiana Formatori ed  
Operatori della Sicurezza sul Lavoro

# AiFOS *Protezione Civile*

Piazza Italia, 1  
Palazzo di Città, Sala Consiliare

CONVEGNO DI STUDIO E APPROFONDIMENTO

## La comunicazione del rischio nelle situazioni di emergenza



### Relatore:

**Massimiliano Longhi**

Dott. In Coordinamento Attività di P.C.  
Emergency Manager Italiano Certificato  
Volontario Corpo Naz.le Vigili del Fuoco

**PESCARA**  
venerdì 11 ottobre 2019  
dalle 14.30 alle 17.30

**VISION ZERO**  
Safety.Health.Wellbeing.

  
**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESE PER L'ITALIA

**Ciip**  
Consulta Interassociativa  
Italiana per la Prevenzione

Media Partner

**PuntoSicuro**



*Naufragio Costa Concordia 13/01/12*





# ALCUNI COMPORTAMENTI IN EMERGENZA

## 1) RICORRERE A SITUAZIONI ABITUDINARIE

Tentativo di uscire/evacuare dalla porta da cui si è entrati (aerei) anche se le uscite di emergenza sono ben segnalate

## 2) IGNORANZA PLURALISTICA

(In gruppo) Convinzione che l'altro abbia più informazioni e quindi tentativo di osservare cosa gli altri fanno senza considerare che anche gli altri faranno lo stesso. Verifica e conferma con le altre persone della gravità del messaggio.



# EVACUAZIONE

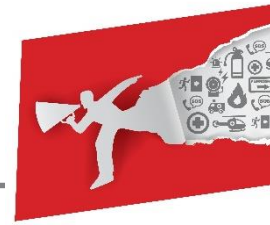
## le leggende da sfatare .....

- **Panico:** è più raro del previsto e, nella maggior parte dei casi, gli individui coinvolti partecipano attivamente ai primi soccorsi, con spirito di solidarietà. I presenti si affidano ai punti di riferimento.
- **Scelta dell'uscita:** il maggior numero di soggetti esce dalla porta da cui è entrato e non dall'uscita di emergenza più vicina, soprattutto se non si conosce bene il luogo in cui ci si trova (mappa mentale).

|                    |      |
|--------------------|------|
| CASSA/ENTRATA      | 32 % |
| SEGUIREI LA MASSA  | 13 % |
| SEGNALETICA/USCITE | 16 % |

|                     |         |
|---------------------|---------|
| SOLO CAMPANA        | 8 MIN   |
| INTERVENTO SQ.EMER. | 2 MIN   |
| MESSAGGIO INFO      | 1 ½ MIN |

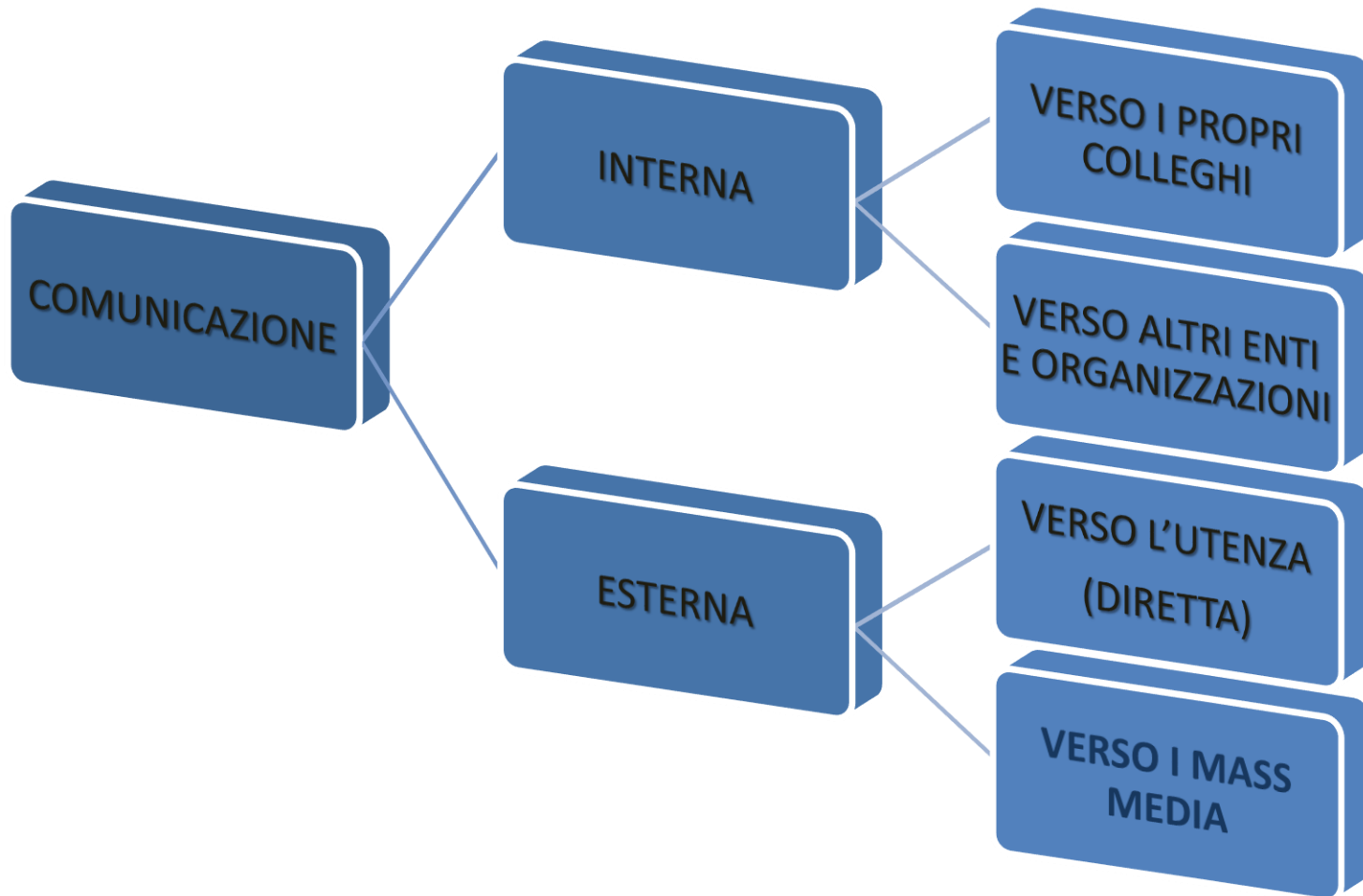
- **Allarme:** nel maggior numero dei casi, la sola attivazione della sirena non provoca alcuna reazione nei presenti in quanto non viene codificata come segnale di evacuazione. È consigliabile affiancare un messaggio verbale chiaro.







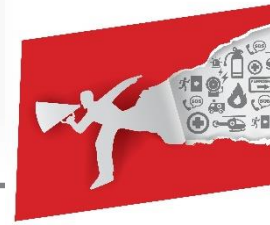
# ***PIANIFICARE LA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA***



# *COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA*

## *LE DOMANDE SEMPLICI*

- ✓ *COSA E' SUCCESSO ?*
- ✓ *CHI STA INTERVENENDO ?*
- ✓ *COSA SI STA FACENDO ?*
- ✓ *COSA SUCCEDERA' ?*





# COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

## LE RISPOSTE

### ✓ REALTA' DEI FATTI

- Far tacere le “voci” (c.d. rumors);
- Rendere consapevole la popolazione;
- Non omettere e non inventare.

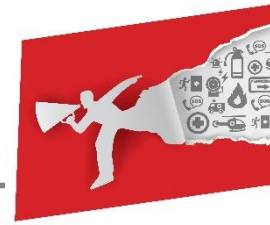
### ✓ CHI SIAMO

### ✓ COSA STIAMO FACENDO NELL'IMMEDIATO

Far capire che, nonostante la gravità dell'accaduto, abbiamo la situazione sotto controllo e possediamo le competenze per gestirla

### ✓ DARE DIRETTIVE

- Minimizzare iniziative individuali;
- Incanalare comportamenti della folla;
- Impiegare l'iperattività post evento traumatico.



# ***COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA***

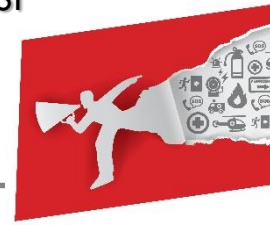
## **QUANDO COMUNICARE**



**IMMEDIATAMENTE**



- ✓ Appena si conoscono i fatti, sebbene le informazioni siano scarse (per evitare Rumors On Line)
- ✓ Appena si predispongono un primo piano di intervento, sebbene incompleto
- ✓ Appena si hanno aggiornamenti relativi sia ai fatti che ai soccorsi



# COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

## COME COMUNICARE

- ✓ PAROLE SEMPLICI E COMPRENSIBILI A TUTTI
- ✓ ENUNCIATI SINTETICI (che restano in mente)
- ✓ EVITARE GERGO TECNICO O SIGLE
- ✓ EVITARE ILLAZIONI O SITUAZIONI INCERTE
  - non criticare l'organizzazione dei soccorsi
  - non criticare le amministrazioni intervenute
- ✓ EVITARE CAUSE NON VERIFICATE
- ✓ TERMINI DA NON PROFERIRE (producono l'effetto opposto):
  - “ state calmi ....”
  - “ non è successo nulla ..... “
  - “alla fine sei sopravvissuto ....”
- ✓ COMUNICAZIONE NON VERBALE
  - postura, gestualità, sorriso .....
- ✓ TALVOLTA COMUNICARE SIGNIFICA SOLO ASCOLTARE
- ✓ COLLOCARE AD INIZIO E FINE ENUNCIATO LE ISTRUZIONI IMPORTANTI
- ✓ FORNIRE UNA TEMPISTICA DI AGGIORNAMENTO







Regione Lombardia  
www.regione.lombardia.it

**112**

Il nuovo numero UNICO  
gratuito  
per tutte le emergenze

bol. gree je ewel.kaute  
k.vepico  
il nrooo nrooooo UNICO

Numero Unico  
dell'Emergenza

Emergenza  
**112**



112



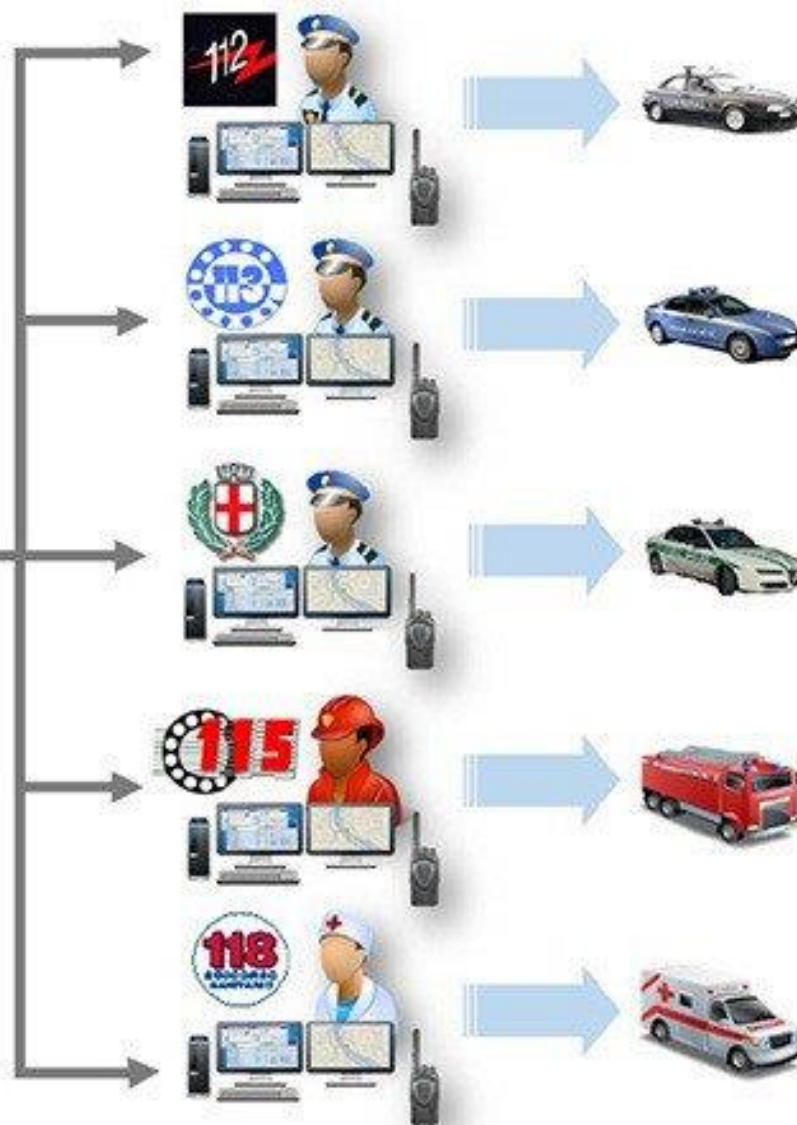
113



115



118



# APPLICAZIONE SMART PHONE

SEI IN EMERGENZA? ←  
 → HAI UNO SMARTPHONE?  
 → where ARE U ←

L'APP WHERE ARE U È GRATUITA E PUÒ SALVARTI LA VITA!



QUANDO CHIAMI UN NUMERO DI EMERGENZA CON WHERE ARE U, LA CENTRALE OPERATIVA DEL 112 PUÒ RILEVARE LA TUA POSIZIONE CON GRANDE PRECISIONE.

QUESTO PERMETTE L'INVIO DI SOCCORSI IMMEDIATI ANCHE NEI CASI IN CUI NON CONOSCI LA TUA POSIZIONE O NON SEI IN GRADO DI FORNIRE DATI PRECISI.



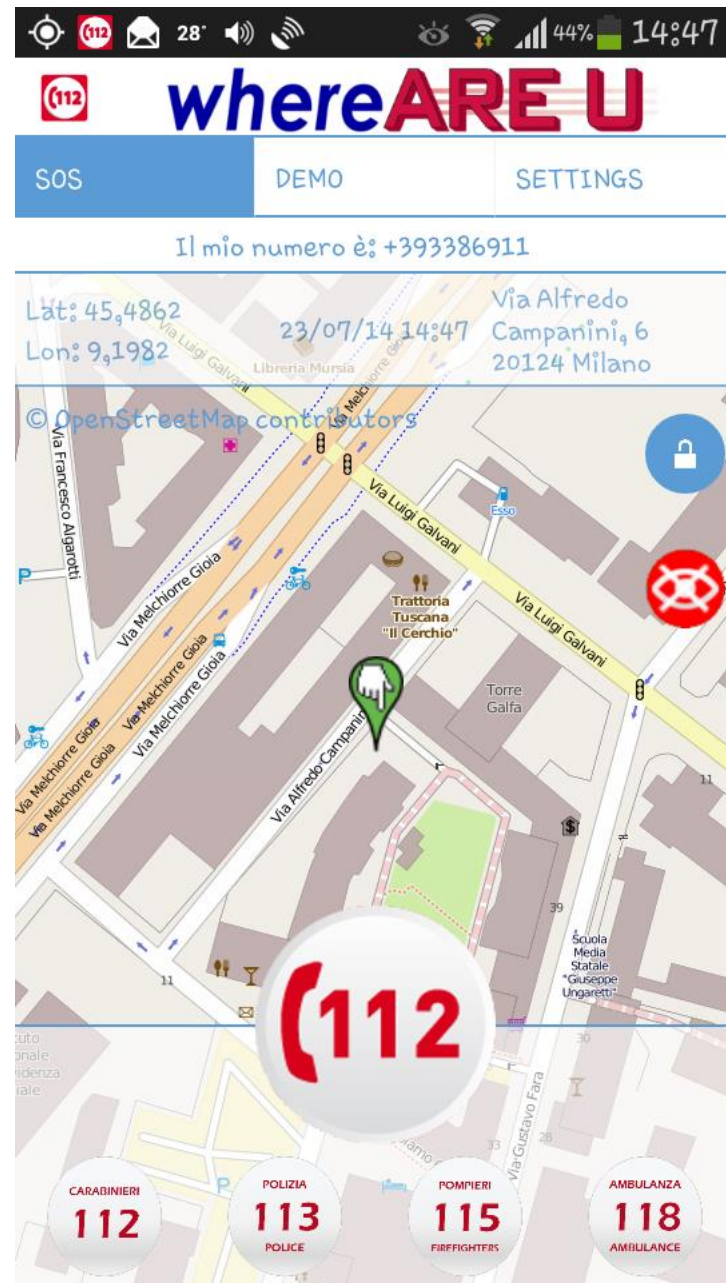
UDAMARA

Available on the App Store | ANDROID APP ON Google play | Download from Windows Phone Store

App di AREU LOMBARDIA | www.aru.lombardia.it



Regione Lombardia



# Un esempio di comunicazione al pubblico Piano Emergenza Ospedaliero

## **Messaggio verbale 01 (fase di allertamento)**

“Comunicazione urgente: addetti interni (cod.....) immediatamente al reparto ....”

## **Messaggio pre-registrato 01 (fase di allarme)**

“Si è verificata un'emergenza limitata in reparto e il nostro personale se ne sta occupando.  
Chiediamo ai presenti di restare in reparto e di seguire  
le istruzioni degli addetti”

## **Messaggio pre-registrato 02 (fase di evacuazione)**

“Attenzione: c'è un'emergenza interna e il nostro personale se ne sta occupando.  
Per la vostra sicurezza procederemo con l'evacuazione del reparto.  
Vi chiediamo di seguire le istruzioni del nostro personale che vi assisterà in ogni momento. Per la  
vostra sicurezza non prendete iniziative personali”





# Un esempio di raccolta informazioni - centralino ospedaliero -

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| <i>malober srls</i> | <b>Raccolta informazioni emergenza</b> |  |
|---------------------|--|--|

MODULO DI RACCOLTA INFORMAZIONI DA COMPILARE A CURA DEGLI ADDETTI AL CENTRO DI CONTROLLO A SEGUITO DI SEGNALAZIONE DI EMERGENZA

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Ora \_\_\_:\_\_\_

**DATI DEL CHIAMANTE CHE SEGNA LA L'EMERGENZA**

Nome \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_

**UBICAZIONE EMERGENZA**

Edificio \_\_\_\_\_ Piano \_\_\_\_\_  
Reparto \_\_\_\_\_ Locale \_\_\_\_\_

**COSA SI E' VERIFICATO**

- Allarme ottico-acustico \_\_\_\_\_
- Presenza di fumo \_\_\_\_\_
- Persone coinvolte / ferite \_\_\_\_\_
- Principio di incendio \_\_\_\_\_
- Materiale coinvolto \_\_\_\_\_

**ENTITA' DELL'INCIDENTE**

N° e tipo di persone coinvolte \_\_\_\_\_

N° e tipo di locali coinvolti \_\_\_\_\_

**COMPILARE SOLO SE RICHIESTO INTERVENTO VIGILI DEL FUOCO - Tel 112**

L'intervento dei VVF è stato richiesto da \_\_\_\_\_ Ora \_\_\_:\_\_\_

Informazioni da comunicare all'operatore dei VVF:

- Sono: (nome e qualifica)
- Telefono da \_\_\_\_\_, chiamo dal numero: (specificare)
- Mi è stato segnalato che nella sede di: (vedi **UBICAZIONE EMERGENZA**)
- Si è verificato: (vedi **COSA SI E' VERIFICATO**)
- L'incidente ha coinvolto: (vedi **ENTITA' DELL'INCIDENTE**)
- Per raggiungere l'edificio in emergenza dovete accedere dall'ingresso: (specificare)
- Il personale della portineria vi attende all'ingresso e vi fornirà ulteriori indicazioni

Ora di risoluzione dell'emergenza \_\_\_:\_\_\_ Il Compilatore \_\_\_\_\_



## Non è vero che non possiamo esercitarci .....

- Esercitazione virtuale per posti di comando
- Esercitazione telefoniche interne ed esterne
- Raccolta informazioni da analisi di una scena
- Simulazione di chiamata al NUE 112
- Revisione critica post emergenziale



### IMPORTANTE

- Condivisione procedure
- Confronto costante
- Estensione a tutti i lavoratori
- Consapevolezza dei ruoli





[www.aifos.it](http://www.aifos.it)

**GRAZIE  
per l'attenzione!**