

Comunicare nelle situazioni di rischio



Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile
CORPO NAZIONALE DEI VIGILI DEL FUOCO

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA



Luca Verna
Comandante dei Vigili del Fuoco di Ascoli Piceno



*Tipi di
comunicazioni*

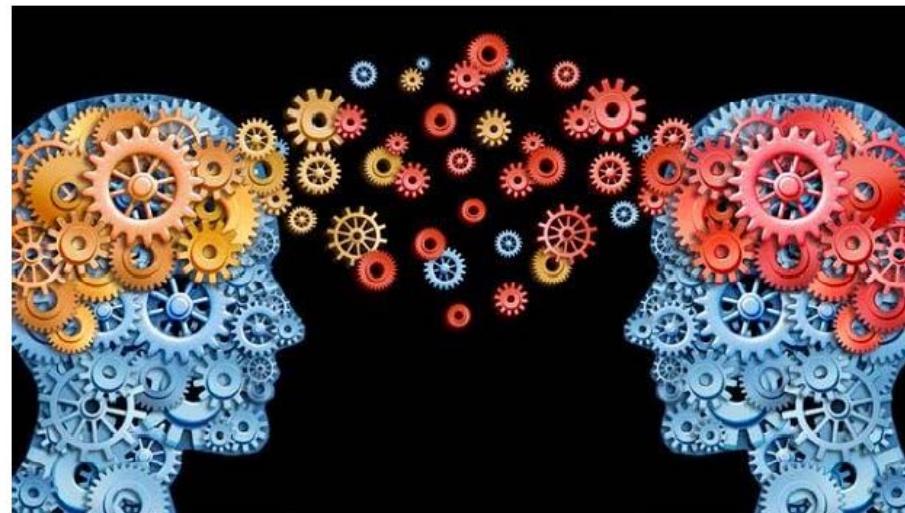


criticità



esperienze

"NON SI PUO' NON COMUNICARE"



"NON BASTA SAPERE O SAPER FARE,
BISOGNA ANCHE FARLO SAPERE"

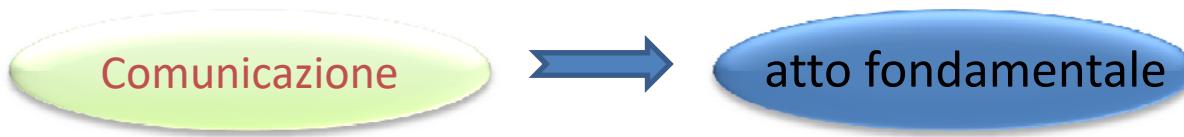


Comunicare nelle situazioni di rischio

*La parola non ha un significato universale,
ha il valore che le verrà dato
in diversi momenti, da diverse persone,
secondo le loro esperienze.*

Giuseppe Prezzolini - 1907

Comunicare nelle situazioni di rischio



Tutto è
comunicazione

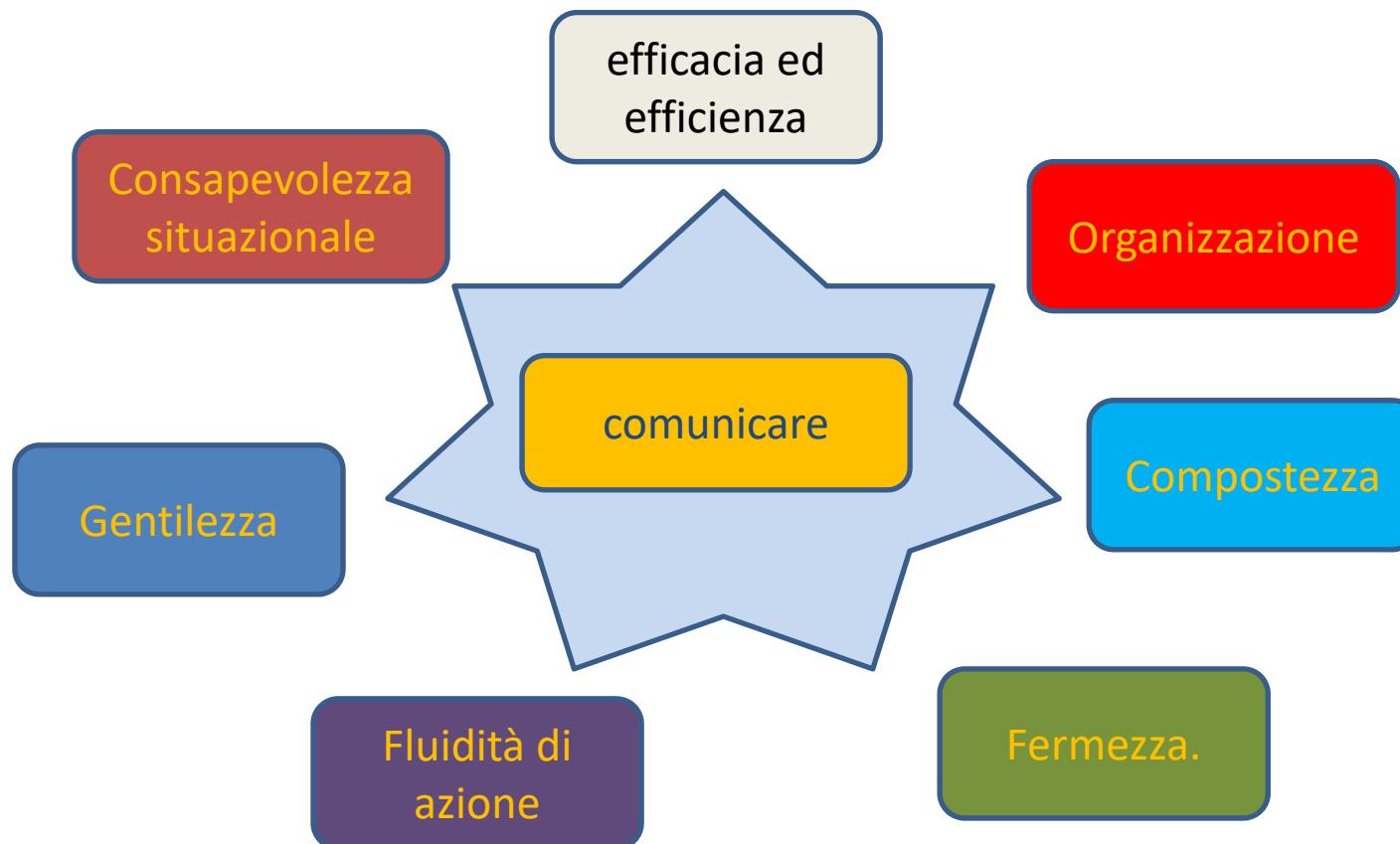
anche

semplice sguardo



Va da se che ogni ambito porta con se una diversità nell'interfacciarsi che acquisisce un diverso peso specifico a seconda dello scenario in cui ci si viene a trovare.

Spesso sullo scenario operativo, il **silenzio** è il miglior modo di comunicare a condizione che:



Comunicare nelle situazioni di rischio



Luca Verna - Comandante dei Vigili del Fuoco di Ascoli Piceno

Comunicare nelle situazioni di rischio



Luca Verna - Comandante dei Vigili del Fuoco di Ascoli Piceno

Deve essere,

chiara,

immediata,

puntuale,

efficiente,

professionale,

sintetica,

in una sola parola: **efficace**. In questi casi nulla deve esser lasciato al caso il margine di errore è pressoché zero.

Tra il comunicante e chi ascolta è fisiologico perdere qualche passaggio: in questi casi bisogna assicurarsi che ciò non avvenga mediante l'uso del feedback, l'unica certezza che il messaggio sia stato recepito.



Comunicare nelle situazioni di rischio

Nelle emergenze una comunicazione a 360° è composta almeno dalle seguenti modalità:

tra i Vigili del fuoco

con i soccorritori degli altri Corpi

con i parenti delle stesse vittime

con le vittime

con i media

Nelle emergenze una comunicazione a 360° è composta almeno dalle seguenti modalità:

tra i Vigili del fuoco

Va precisato, chiaramente, che siamo parlando di operazioni che avvengono, di norma, in scenari difficile e variegati che, anche morfologicamente, presentano diversità e complessità all'interno della zona rossa, dove necessita l'impegno di più squadre provenienti anche da altri Comandi.

con i soccorritori degli altri Corpi

*E' fondamentale l'opera di raccordo ed anche qui risulta lampante come sia la comunicazione a farla da padrone.
Mai trascendere o volersi porre al di sopra degli altri. Atteggiamento questo che contribuisce a rendere comprensibile ogni passaggio. Essere diretti non vuol dire volersi imporre senza ragione, ma significa trasmettere la chiarezza delle proprie idee senza, però, precludersi la possibilità di fare ulteriori e migliorativi step confrontandosi.*

Comunicare nelle situazioni di rischio

con le vittime

Parlare a chi, a causa di eventi sfavorevoli, si trova in forte difficoltà richiede chiarezza e semplicità di linguaggio, magari anche parlando di altro per distogliere il pensiero dell'infortunato dalla situazione che sta vivendo. Un ruolo che si potrebbe definire da psicologo.

Dimostrare che il soccorritore, mediante la sua preparazione e professionalità, ti tirerà fuori dall'impaccio. In questo caso comunicare significa trasmettere tranquillità.

con i parenti delle stesse vittime

Se da una parte, quella della vittima, si trova nella maggior parte dei casi rassegnazione e sconforto, dall'altra, quella di chi ne ha a cuore le sorti, si trova in sofferenza, paura ed in taluni casi aggressività.

Comunicare per tranquillizzare anche in questa circostanza, ma cambia totalmente il modo di rapportarsi con le persone. Queste ignorano cosa sta succedendo al di là delle delimitazioni che non è possibile oltrepassare.



Comunicare nelle situazioni di rischio

Comunicare con le vittime e/o con i loro parenti ed amici

Individuate una area filtro ed un luogo tranquillo ove comunicare con loro;

Cercate di entrare nella loro sfera emozionale mostrandovi disponibili, calmi e sicuri;

Evitare nel modo più assoluto atteggiamenti ostili o distaccati anche in caso di comportamenti aggressivi “giustificabili” da parte dei parenti;

Dare spiegazione sulle strategie di intervento e sul loro sviluppo;

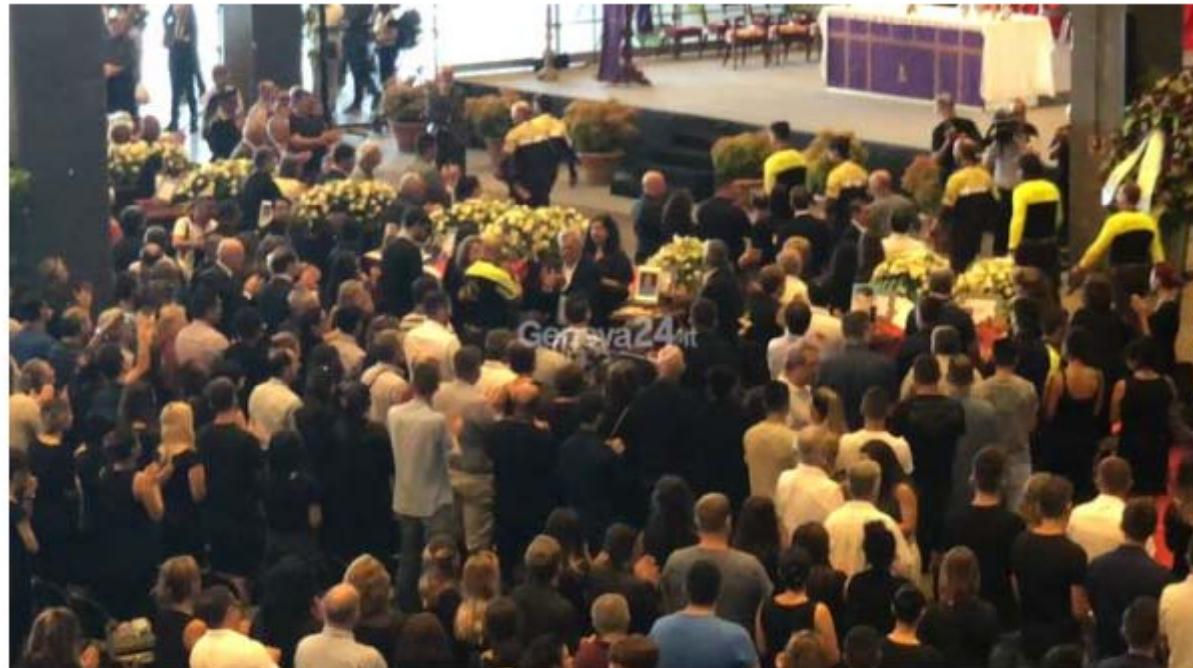
Informare sull’andamento delle operazioni utilizzando anche documentazione fotografica o video, sugli obiettivi raggiunti e sulle modalità con cui si intendono raggiungere quelli previsti;

Cercare di trasmettere sempre una concreta speranza di risultati senza, tuttavia, nascondere le difficoltà e la possibilità di sviluppi negativi;

Cercate di indossare sempre una uniforme operativa (*presentarsi in giacca e cravatta su scenari incidentali non trasmette di certo una bella impressione nei confronti di un osservatore esterno*)

Comunicare nelle situazioni di rischio

Genova. Sono arrivati prima, intorno alle 10, per il saluto ai feretri.



I vigili del fuoco sono stati accolti da un applauso spontaneo da parte dei famigliari e dei parenti delle vittime del crollo del ponte Morandi. Un momento molto toccante.

Comunicare nelle situazioni di rischio

con i media

Questa comunicazione va fatta rispondendo alle canoniche **cinque W**. Seguendo questa breve sequenza si riuscirà nell'intento senza timore di equivoci. La nostra credibilità presso i mass media deve però esser guadagnata dando informazioni corrette, mai approssimative o ipotetiche e rispettando sempre gli impegni presi. Il DTS può avvalersi dell'opera di un referente per l'informazione e la comunicazione o in caso di grandi calamità dell'intera struttura della Comunicazione in emergenza (Co.Em.) a cui spetterà il compito di tenere i rapporti e di produrre materiale foto-video ad uso e consumo dei mass media.

ELEMENTI DELLA NOTIZIA: LE 5 W



WHO (CHI) - Il soggetto, ossia il protagonista del fatto

WHERE (DOVE) - Dove è accaduto o accadrà

WHEN (QUANDO) - Quando è accaduto o accadrà

WHAT (COSA) - Cosa è accaduto o accadrà

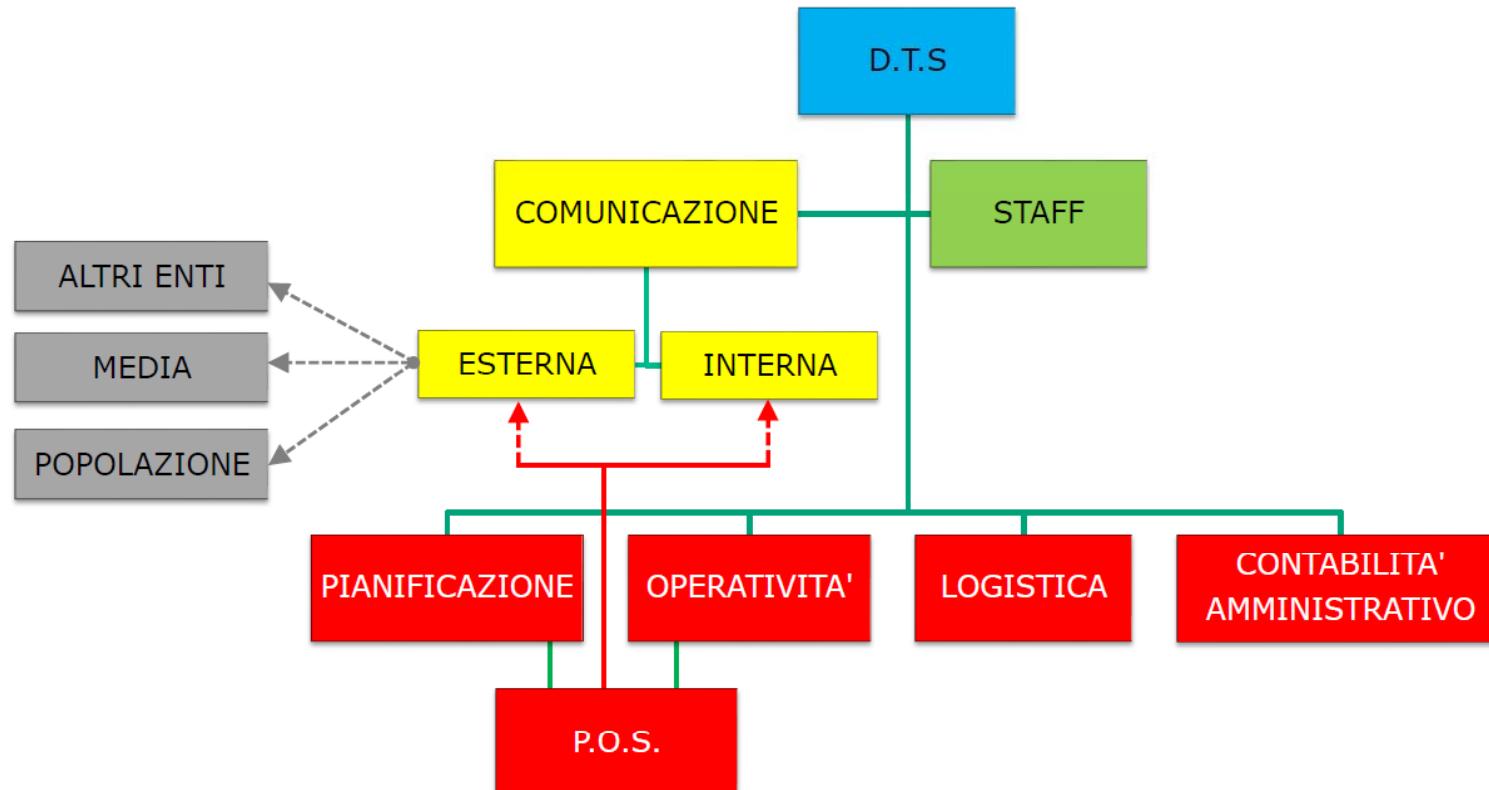
WHY (PERCHE') - Perché è accaduto o accadrà



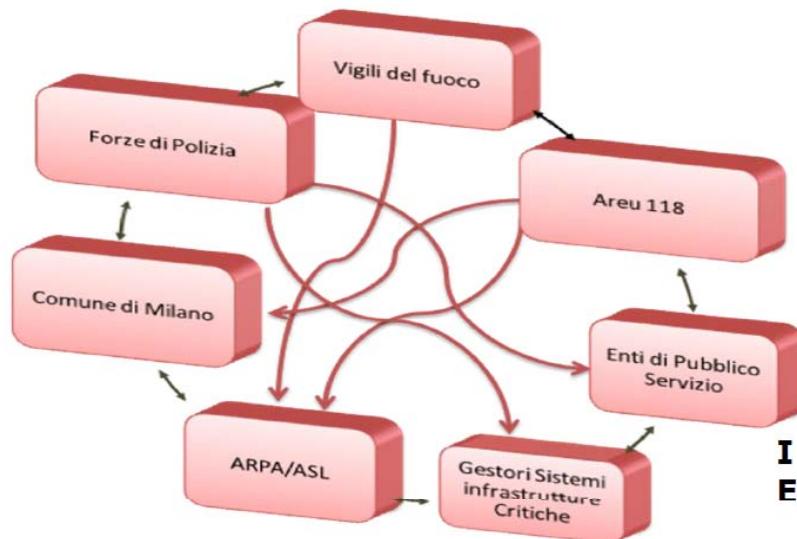
La nostra organizzazione



4.1. La comunicazione a partire dall'ICS



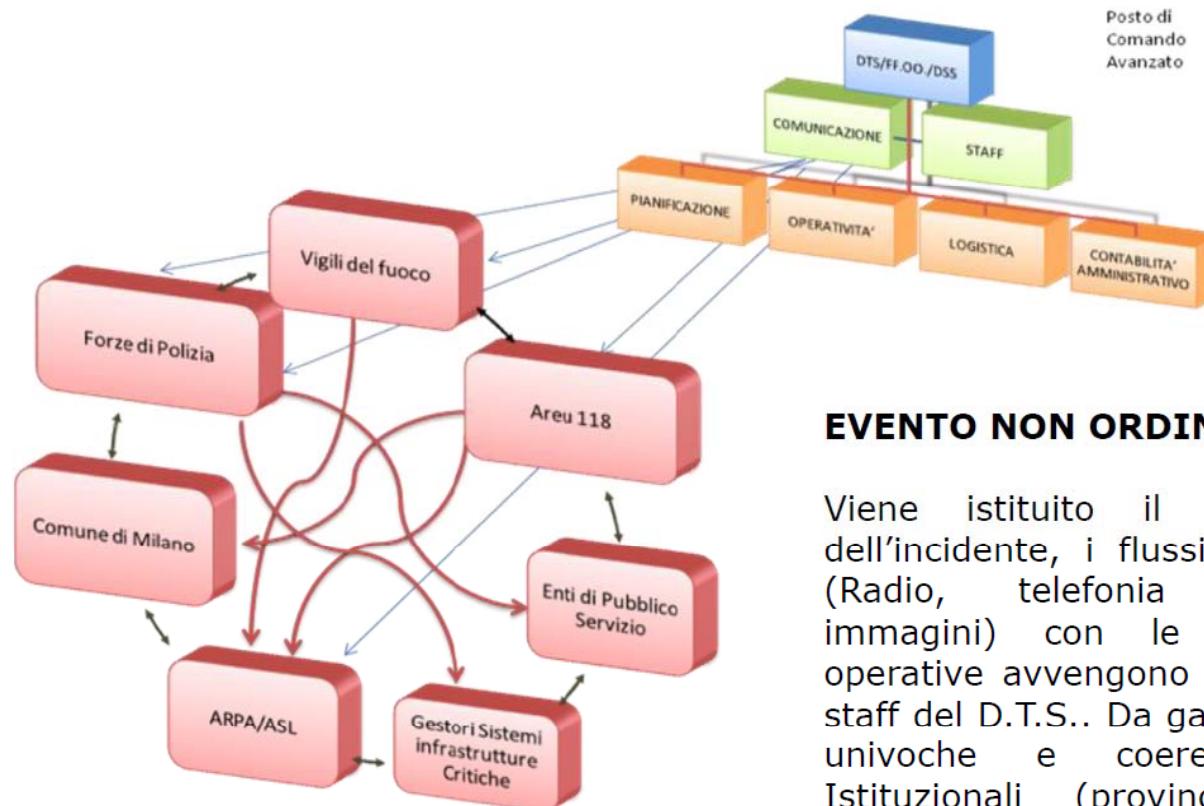
4.2. Scenari d'intervento e flussi di comunicazione



I FLUSSI DI COMUNICAZIONE IN EVENTI ORDINARI

I flussi delle informazioni transitano da un Ente all'altro, a seconda delle necessità, tramite le sale operative, le quali mantengono i contatti con le squadre che operano sul luogo dell'evento.

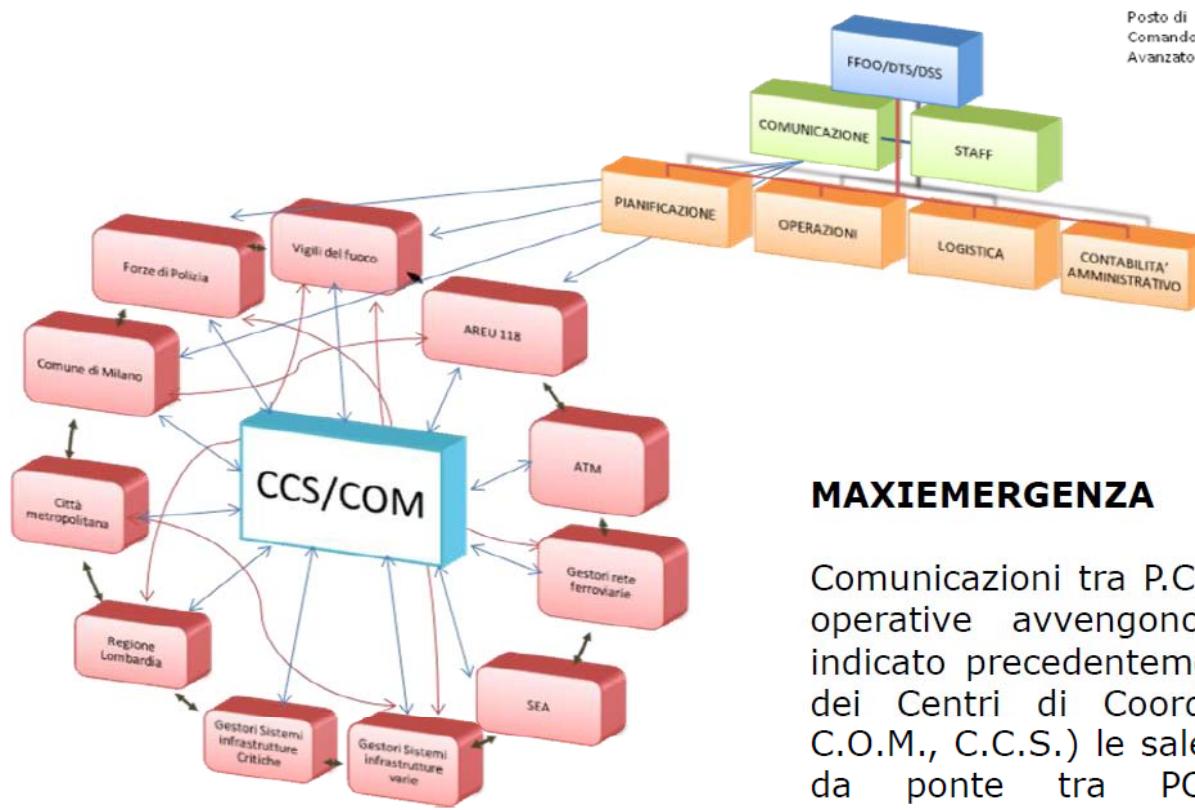
4.2. Scenari d'intervento e flussi delle informazioni



EVENTO NON ORDINARIO

Viene istituito il P.C.A. sul luogo dell'incidente, i flussi delle informazioni (Radio, telefonia mobile, tablet, immagini) con le rispettive sale operative avvengono tramite le figure di staff del D.T.S.. Da garantire informazioni univoche e coerenti agli Organi Istituzionali (provinciali, regionali e centrali) e ai mass- media

4.2. Scenari d'intervento e flussi delle informazioni



MAXIEMERGENZA

Comunicazioni tra P.C.A. e rispettive sale operative avvengono secondo quanto indicato precedentemente. All'attivazione dei Centri di Coordinamento (C.O.C., C.O.M., C.C.S.) le sale operative fungono da ponte tra PCA e Centri di Coordinamento.



Vigili del fuoco e social media

LA COMUNICAZIONE DEI VIGILI DEL FUOCO DURANTE UN'EMERGENZA:
INFORMAZIONI TUTTE E SUBITO



EVENTI DIVERSI, STESSA MODALITA':
SIAMO SUBITO AL CENTRO DELL'INFORMAZIONE

OPPORTUNITA'

#vigilidelfuoco



L'OBBIETTIVO DURANTE UN'EMERGENZA E' UNICO:

FAR ARRIVARE A CHI E' COINVOLTO L'ESATTA PORTATA DELLA SITUAZIONE, SENZA ALLARMARE E NEPPURE SMINUIRE

PER LA SICUREZZA DI CHI E' COINVOLTO E PERCHE' L'OPINIONE PUBBLICA SI COSTRUISCA SULLA CONOSCENZA DELLA REALTA' DEI FATTI, E' ESSENZIALE INSERIRSI SUBITO PER OSTACOLARE - NON BLOCCARE, COSA PURTOPPO IMPOSSIBILE - LA DIFFUSIONE DI NOTIZIE FALSE CHE GENERANO CONFUSIONE E REAZIONI IMPREVEDIBILI

TUTTI PARLANO, MA IL SISTEMA DELL'INFORMAZIONE NON E' PIU'
IN GRADO DI SELEZIONARE LE FONTI

#vigilidelfuoco



CO.EM. COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

**800.000 INTERVENTI DI SOCCORSO OGNI ANNO,
2.200 AL GIORNO**

NOTIZIE NON VERIFICATE E RITENUTE AFFIDABILI

**SISTEMA DELL'INFORMAZIONE CHE FATICA A
SELEZIONARE LE FONTI DI RIFERIMENTO**

#vigilidelfuoco



IL PROFILO UFFICIALE TWITTER DELLA DIREZIONE CENTRALE PER
L'EMERGENZA E IL SOCCORSO TECNICO FA IL PRIMO TWEET A
FERRAGOSTO 2016

**IL 24 AGOSTO SCATTA L'EMERGENZA
#TERREMOTOCENTROITALIA**



<https://twitter.com/emergenzavvf>



vigilidelfuoco e social media



www.vigilfuoco.tv



@emergenzavvf



@vigilidelfuoco_officialpage



@vigilidelfuoco_officialpage



Comunicare nelle situazioni di rischio



Grazie per l'attenzione

Luca Verna - Comandante dei Vigili del Fuoco di Ascoli Piceno