



# **Ministero della Salute**

**Dipartimento della sanità pubblica  
veterinaria, della sicurezza alimentare e  
degli organi collegiali della salute**

**UFFICIO II°**

***"La Comunicazione in corso di emergenza"***

***Marina Bagni***

Roma, 28 maggio 2013

**En este mundo traidor,  
Nada es verdad, ni mentira.  
Todo es según el color  
del cristal con que se mira.**

**Ramón de Campoamor (1817-1901)**

**L'U.S. National Research Council Committee on Risk Perception and Communication ha creato nel 1989 la seguente definizione:**

*La comunicazione del rischio è un processo interattivo di scambio di informazioni ed opinioni tra individui, gruppi od istituzioni. Implica una molteplicità di messaggi circa la natura del rischio e altri messaggi non strettamente connessi con il rischio ma che esprimono preoccupazione, opinioni, reazioni ai messaggi sul rischio o ad azioni legali e amministrative finalizzate alla gestione del rischio stesso.*

## Secondo la definizione del *Codex Alimentarius*

La comunicazione del rischio è lo  
“scambio di informazioni e pareri  
concernenti rischi e fattori di rischio

**tra valutatori del rischio, gestori del  
rischio, consumatori e altre parti  
interessate”.**

## Perché pianificare? (oltre al fatto che ce lo dice la legge?)

- ❑ L'informazione è istantanea a livello globale (partecipiamo agli eventi mentre avvengono)
- ❑ Non è possibile fare tanti piani di crisi quanto i possibili scenari (ciò cui non sembra razionale prepararsi può davvero verificarsi)
- ❑ Le tecnologie e le strategie messe in atto, possono non funzionare.



**“Le battaglie si vincono prima di essere combattute”.**

Da L'arte della guerra di Sun Tzu, 544 a.c. .





- ❖ **Processo interattivo di scambio**
- ❖ **Affronta lato emotivo degli interlocutori**
- ❖ **Creare rapporto di fiducia tra chi gestisce il rischio e chi vi è esposto.**
- ❖ **Pianificare in anticipo.**

# Come realizzare un piano di comunicazione del rischio:

## 1. Mappatura

- Eseguire una **mappatura** delle attività di comunicazione del rischio attivate dalla vs amministrazione.
- Far derivare dalla mappatura in modo sintetico i percorsi/**flussi di comunicazione** esistenti.

## 2. Valutazione

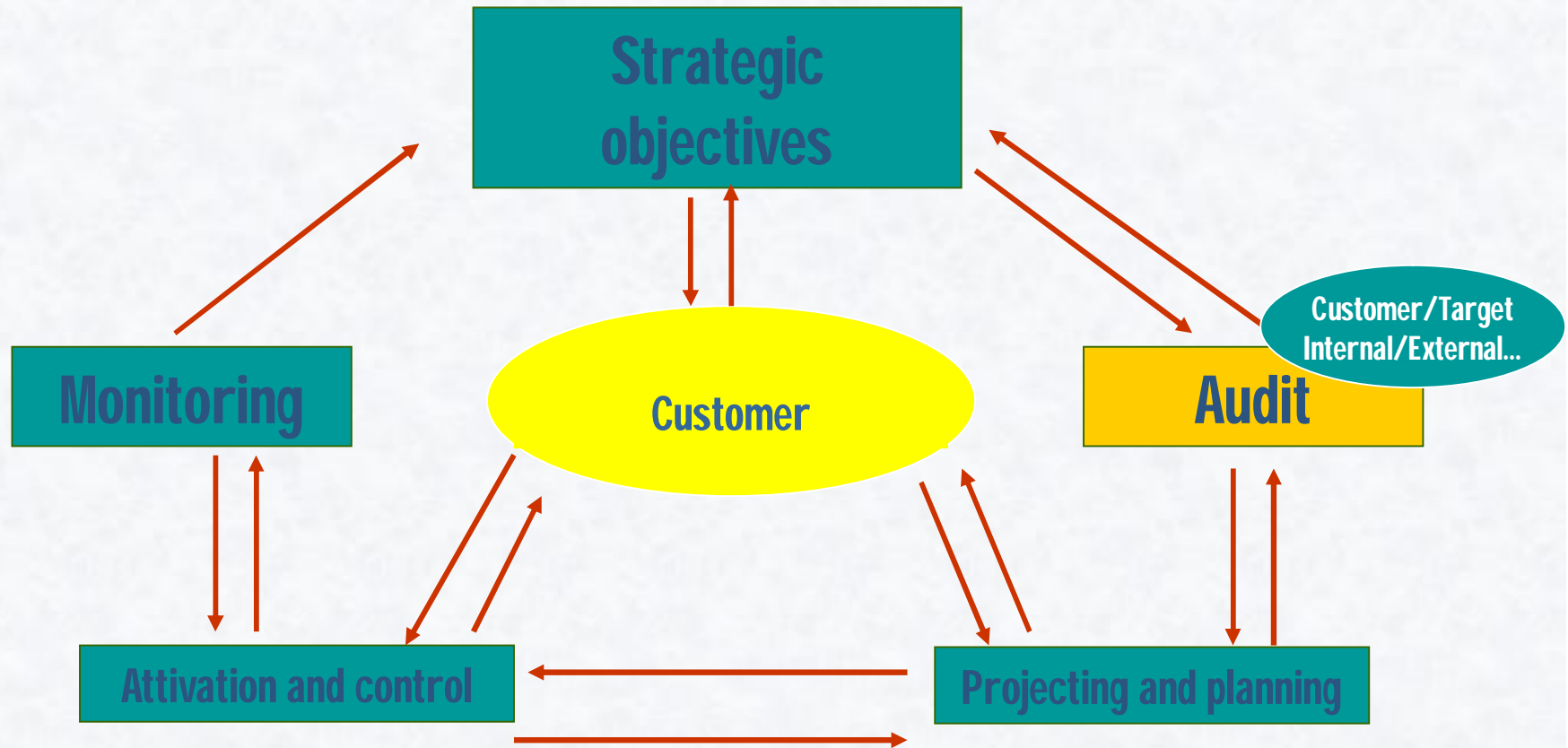
- Fare un'**analisi critica dell'esistente e delle necessità** e delle problematiche tra Attori identificati (direzione flussi, interoperabilità; disponibilità dati, tempistiche, etc.).

## 3. Pianificazione

- **Stabilire criteri** condivisi dalle parti interessate (documenti di riferimento + metodologia + analisi dell'esistente).
- Fornire di un grado di **priorità** gli interventi/argomenti.
- .....



# Phases of the method APICE



## Esempio di piano di comunicazione in corso di emergenza

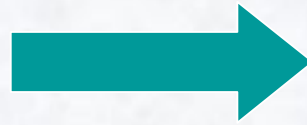
(tratto dalla presentazione del Dr. Michael Winter  
Federal Ministry for Food, Agriculture and Consumer Protection Germany,  
OIE Risk Communication Meeting, Prague 29-30 Sept. 2011)

	<b>Political communication</b>	<b>Scientific crisis communication</b>	<b>Operative crisis communication</b>
<b>Actor</b>	Minister federal level or Länder	President of BfR	Head of crisis management
<b>Subject matter</b>	Technical meaning of events  Explanation of the essential features of the crisis management  Political conclusions	Assessment of health risks  Behaviour or consumption recommendations	Results of investigation  Explanation of the strategy of investigation and technology

# Siamo in mezzo a una crisi quando....

L'opinione pubblica  
viene a conoscenza ...

INFORMAZIONE



...di una realtà  
difficile da  
accettare....

FATTO

## CRISI

...che rimette in  
discussione la  
fiducia e i  
rapporti.

RELAZIONE



## L'emergenza è caratterizzata spesso da:

- Incertezza
- Rapidità di cambiamenti
- Interesse da parte dei media
- Scarsità di informazioni
- Aumento dell'emotività (Panico)
- Richiesta di soluzioni a breve termine



**Cosa ci troviamo ad affrontare?**

# Percezione del rischio

Rischio reale .....



o percepito?

# *“La spirale della paura!”*

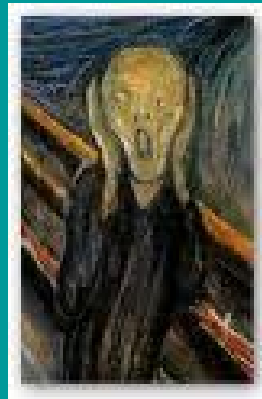
**PREOCCUPAZIONE**

**APATIA**

**PAURA**

**RINUNCIA**

**TERRORE**



**PANICO**



## Definizione tecnici

**Rischio = Magnitudine x Probabilità**

## Equazione di Peter Sandman

**Risk = hazard + outrage**

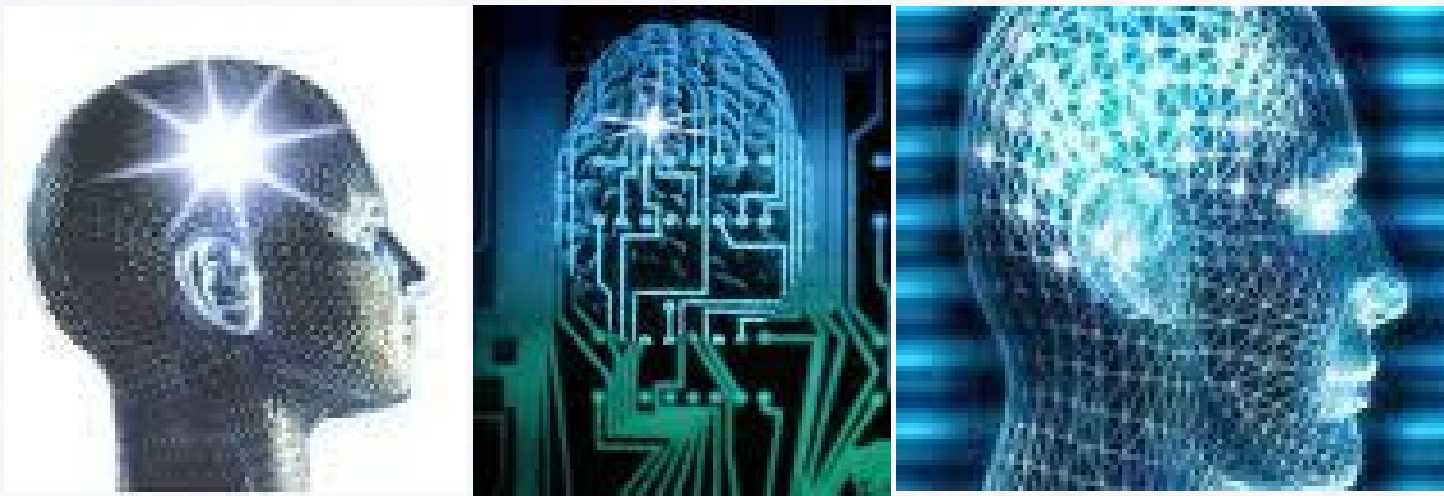


<b>Meno rischioso</b>	<b>Più rischioso</b>
<b>Volontario</b>	<b>Involontario</b>
<b>Familiare</b>	<b>Non familiare</b>
<b>Controllabile</b>	<b>Non controllabile</b>
<b>Controllabile dall'individuo</b>	<b>Controllabile da altri</b>
<b>Naturale</b>	<b>Artificiale</b>
<b>Cronico</b>	<b>Acuto</b>
<b>Immediato</b>	<b>Ritardato</b>
<b>Non memorabile</b>	<b>Indimenticabile</b>



	<b>Volontario</b>	<b>Involontario</b>
<b>Familiare</b>	<p>Fumare Prendere l'aereo Guidare l'auto Sciare Tuffarsi</p>	<p>Incendio domestico Raffreddore</p>
<b>Non familiare</b>	<p>Volo spaziale Lavoro in impianto chimico</p>	<p>Energia nucleare Vivere vicino ad un impianto chimico Intossicazione alimentare Elettrosmog</p>

# **COSTO DELLE PERCEZIONI!!**



# CRISIS MANAGEMENT

*Pochi principi, nessuna regola.*

- Controllare il flusso delle informazioni
- Gestire separatamente le info legate alla crisi
- Prevedere l'impatto a medio e lungo termine
- Operare delle scelte nel breve termine
- Prevedere il peggio
- Gestione dei ruoli di comunicazione
- Gestione dei *media*
- Allargare il *focal point*
- Identificare alleati e interlocutori

**L'effetto trascinamento**  
➤ In occasione di ogni crisi vengono pubblicamente ripresi tutte le crisi precedenti  
➤ A ogni nuova crisi, cresce il livello di allarme su tutti i possibili rischi.

## Prima parte: Conclusioni 1/2

- La gestione della crisi inizia prima
- Definire le persone di riferimento e le procedure

Attivare la comunicazione con i vari gruppi ed istituzioni coinvolte

- Creare condivisione di opinioni tra le varie parti coinvolte e tra i vari esperti

## Prima parte: conclusioni 2/2

---

- 1) L'impatto di una crisi dipende da come questa è gestita, più che dalla gravità reale della stessa;
- 2) per quanto grave, qualsiasi crisi è gestibile;
- 3) la reputazione che il soggetto ha prima della crisi è determinante per il superamento ed il recupero, dopo la crisi.

# Main References:



- "Effective media Communication during Public Health Emergencies", WHO Field guide, July 2005.
- "Risk communication planning guide", National Center for Food Protection and defense, Minnesota 2010.
- "AFENET (African Field Epidemiology Network, partner WHO), Risk communication planning and action guide", July 2011.
- U.S. Environmental Protection Agency. 1995. *Policy for Risk Characterization* ("Browner Memorandum"). Science Policy Council, Washington, DC., March 1995. Available at:  
<http://64.2.134.196/committees/aqph/rcpolicy.pdf>
- Agency for Toxic Substances and Diseases Registry (ATSDR). 1994. *Tools and Techniques for Effective Health Risk Communication*. This is an update of the ATSDR *Primer on Health Risk Communication Principles and Practices*, October 1994. Available at:  
<http://www.atsdr.cdc.gov/HEC/primer.html#EARNING>
- "Fundamentals for Establishing a Risk Communication Program", K.L. Ng\* and D.M. Hamby, Environmental and Industrial Health School of Public Health, University of Michigan, Ann Arbor, MI 48109-2029, *Journal Health Physics*, CALTEX, Robinson Road, P.O. Box 646, Singapore 901246.
- "Risk communication: a guide for regulatory practice", ILGRA Inter Departmental Liaison group on Risk Assessment, Health and Safety Executive Risk Assessment Policy Unit L7SW Rose Court 2 Southwark Bridge Road London SE1 9HS .
- "A public health communication planning framework", Cap. 2, Claudia Parvanta, Jones and Bartlett Learning, CDC.
- "Alimenti: temporale in arrivo? Ricette collaudate per la comunicazione del rischio" EFSA, July 2012.
- Indagine sulla percezione del rischio alimentare nella popolazione del Veneto (Arzenton V., Neresini F., Ravarotto L., 2005)
- Risk, Issue e Crisis Management, Luigi Norsa, Ed. IPSOA 2009.
- <http://www.luiginorsa.com>: Newsletter Issue and Crisis Management

## CONTATTI

*Marina Bagni, dr.ssa*

**Dipartimento della sanità pubblica veterinaria, della  
sicurezza alimentare e degli organi collegiali della  
salute**

**Ministero  
della Salute**

[marina.bagni@sanita.it](mailto:marina.bagni@sanita.it)

*Grazie per l'attenzione*