



Consigli di comunicazione sulla gestione dei pericoli naturali

I rappresentanti a livello comunale e cantonale possono usare i seguenti consigli quali strumenti ausiliari per prepararsi alla comunicazione sui pericoli naturali nonché per riconoscere e gestire per tempo le difficoltà.

Responsabilità comune

Prevenzione (o intervento preventivo), gestione e ripristino in relazione ai pericoli naturali sono spesso un compito che gli enti pubblici e i privati cittadini devono svolgere in comune. Gli enti pubblici sono essenzialmente responsabili di evitare e ridurre i danni a persone e cose. A loro volta, i proprietari di beni immobili privati, i locatari e i commercianti possono adottare determinate misure per evitare o ridurre i danni provocati dai pericoli naturali.

Sottolineate l'importanza di questa responsabilità comune e mostrate come i proprietari, i commercianti e i locatari possono contribuire a incrementare la protezione contro i pericoli naturali e a ridurre i danni.

Motivate le persone ad adottare misure preventive!

Nel caso dei pericoli naturali, le misure preventive sono fondamentali e permettono spesso di ricorrere a soluzioni a basso costo.

Nell'elaborazione della carta dei pericoli e in occasione di eventi naturali avvenuti nel proprio Comune oppure in un altro luogo, emerge spesso la possibilità di far notare «aspetti dimenticati nella gestione dei pericoli naturali e l'importanza della responsabilità personale. Segnalate i pericoli e mostrate come ognuno può adottare misure efficaci contro tali pericoli.



Ribadite che la sicurezza assoluta non può essere garantita!

L'esperienza acquisita negli ultimi decenni ha mostrato che, quando si parla di pericoli naturali, la sicurezza assoluta non solo non è possibile o sensata, ma anche genererebbe costi stratosferici. I concetti attuali mirano quindi a ridurre il rischio.

Ciò significa che, in singoli eventi, non si può evitare qualche danno, come nel caso di catastrofi naturali particolarmente rare, di ampia portata o che implicano misure non proporzionali rispetto ai danni previsti. Avvalorate questa dichiarazione mediante esempi (per es. costi delle misure in rapporto ai danni previsti). Vogliate inoltre menzionare che in altri ambiti sussistono rischi ben maggiori che devono essere affrontati con più urgenza.



Nella gestione dei pericoli naturali è fondamentale la collaborazione con i partner adatti

In tutte le fasi della gestione del rischio - negli interventi preventivi così come nella gestione e nel ripristino - vi sono numerosi organi implicati. È quindi essenziale coinvolgere nella preparazione e la pianificazione le persone giuste al momento giusto.

Riflettete su chi può o potrebbe fornire il proprio contributo nelle diverse fasi per ridurre i rischi. Sarete più efficaci se contatterete per tempo i vari partner e rafforzerete la vostra rete di persone implicate.

→ La lista di controllo «Gruppo di riferimento dialogo sui rischi dei pericoli naturali» fornisce utili consigli e propone possibili interlocutori.



Fate uso degli elementi che emergono dalle varie prospettive e percezioni!

I numerosi partner hanno visioni d'insieme differenti e percepiscono diversamente le situazioni di pericolo. Gli abitanti valutano il pericolo in un altro modo rispetto agli esperti.

Ogni punto di vista diverso è importante e ognuno di essi è importante nella pianificazione delle misure poiché aiuta a delineare una panoramica più completa della situazione.



Che cosa vogliono sapere le persone interpellate? Che cosa le preoccupa?

Mentre preparate le vostre informazioni, mettetevi nei panni delle persone interpellate. Questo comportamento influenza l'importanza data a temi specifici, la scelta delle misure, le persone a cui sono destinate le informazioni, la scelta delle parole ecc.

È importante chiedersi che cosa vogliono sapere le persone interpellate e non che cosa voglio trasmettere a queste persone.



Non abbiate paura di «svegliare il can che dorme»!

Molti responsabili di progetto esitano a fornire informazioni poiché si chiedono se non sia troppo prematuro. Solleviamo un vespaio se forniamo informazioni prima che tutto sia sicuro e ben organizzato? La realtà ha mostrato che chi non fornisce informazioni lascia campo libero a eventuali avversari.

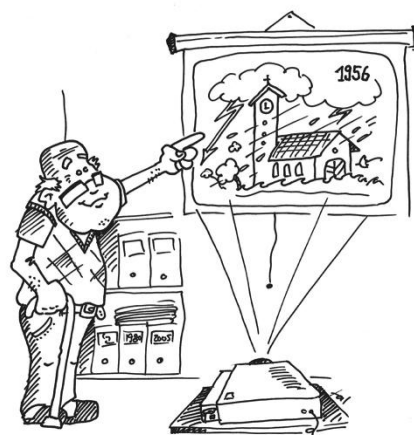
Infatti, è colui che fornisce informazioni che detta il ritmo. Se si lascia spazio agli avversari, potrebbe succedere che questi diano informazioni solo in parte corrette oppure completamente sbagliate. Se ciò dovesse succedere, vi trovereste sulle difensive e non sarebbe un buono inizio. Perciò fate il primo passo e "occupate il territorio" o, in senso lato, siate padroni del tema.



Fate ricordare al vostro pubblico esperienze passate in relazione a eventi naturali!

Spesso, quando si parla di pericoli naturali, la gente risponde: «Da noi non c'è questo pericolo», ma la memoria può ingannare. Infatti, dopo sei o sette anni il nostro cervello cancella dalla memoria attiva anche i ricordi di catastrofi naturali di grandi proporzioni.

Raccogliete immagini, articoli di giornale ecc. che risvegliano nelle persone i ricordi di tali eventi e usate le esperienze vissute per intavolare una discussione e dare forza alla vostra presentazione.



Mettete in evidenza i pericoli!

Cogliete l'occasione per mettere rendere ben visibili i pericoli, per esempio con l'aiuto di semplici strumenti come le fotografie, sulle quali è possibile segnare livelli di piena o corridoi di sgravo, oppure ancora marcando sul terreno l'altezza della piena mediante dei nastri colorati. Potete servirvi anche di strumenti tecnici: simulare le direzioni di scorrimento di un corso d'acqua grazie agli strumenti cartografici può rendere più chiaro il pericolo di piene. Questi strumenti sono in parte disponibili presso il Cantone oppure possono essere ordinati presso l'ufficio di pianificazione.



Scegliete un linguaggio semplice!

Il tema dei pericoli naturali è pieno di espressioni tecniche che, per i non addetti ai lavori, è spesso incomprensibile. Cercate, nel limite del possibile, di trasmettere il vostro messaggio usando un linguaggio adatto al vostro pubblico e lasciate che siano gli esperti a fornire le spiegazioni tecniche.

→ La scheda informativa «Termini tecnici nell'ambito dei pericoli naturali» fornisce spiegazioni ben comprensibili dei diversi termini specialistici nell'ambito dei pericoli naturali.



Non dimenticatevi della gestione del rischio e dell'informazione relativa ai pericoli naturali!

La gestione dei pericoli naturali è un compito che non finisce mai e che deve essere inserita nel normale iter amministrativo (sia a livello strategico che a livello operativo) e sulla quale occorre essere sempre informati.

A intervalli regolati affrontate il tema dei pericoli naturali nelle discussioni con i vostri colleghi di lavoro e i vostri collaboratori. Inserite nella vostra agenda degli appuntamenti trimestrali o annuali dedicati a questo tema.



Che cosa significa «informare bene»? Le regole fondamentali:

1. In occasione di ogni incontro informativo, non dimenticate di:
 - segnalare il tema centrale del problema (delimitare la situazione)
 - mostrare l'importanza del problema per il pubblico (pertinenza)
 - segnalare i provvedimenti/le misure che il pubblico può adottare (istruzioni d'intervento)
2. Concentratevi sugli aspetti essenziali:
 - siate brevi, precisi e comprensibili (comunicate quanto necessario senza dilungarvi troppo)
 - fornite le informazioni principali mediante una breve panoramica; la documentazione particolareggiata può essere distribuita in seguito
3. Fornite informazioni rispettando un'agenda:
 - non fate passare troppo tempo tra un incontro informativo e l'altro
 - comunicate sempre la data del prossimo incontro
4. Fornite informazioni in modo onesto e diretto:
 - segnalate anche le difficoltà, perché in questo modo non si creano false aspettative
 - rivolgete le critiche sempre ai partecipanti e alle persone coinvolte.

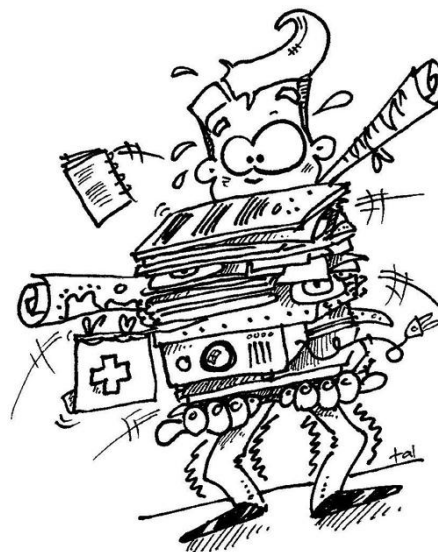


Quali strumenti ausiliari si prestano per trasmettere le informazioni?

Non vi sono regole assolute per quanto concerne l'uso di strumenti ausiliari. In linea generale:

- le informazioni per iscritto possono raggiungere un vasto pubblico e sono sempre disponibili, anche come documento di consultazione. Inoltre, danno l'impressione di avere un carattere più vincolante rispetto alle informazioni orali.
- Gli incontri informativi (informazioni orali) danno invece l'opportunità di partecipare attivamente poiché permettono di porre domande o stabilire contatti. Inoltre, tali incontri permettono di tastare il polso del pubblico, di dare un tocco personale alla propria presentazione e, se necessario, di "placare gli animi" più facilmente.
- Si può infine coinvolgere degli specialisti carismatici che fungano da interlocutori di fiducia. Essi svolgono un ruolo importante per quanto concerne i contatti diretti con le persone.

→ La lista di controllo «Misure informative» evidenzia possibili misure.



Quando dovete fornire attivamente delle informazioni? Quando potete partire dal presupposto che gli interlocutori si procurino personalmente le informazioni?

Il vostro pubblico parte dal presupposto che voi gli forniate tutte le informazioni importanti in modo affidabile. Al tempo stesso non dovete dimenticare che troppe informazioni in una volta possono innervosire o dare un senso di insicurezza. È quindi consigliabile distinguere tra debito portabile e debito chiedibile.

- Il debito portabile: per le innovazioni e le informazioni interessanti per gli interlocutori.
- Debito chiedibile: per piccole modifiche correnti o domande poste di frequente.

