Esercitazione Borea 2019, la comunicazione nella gestione delle situazioni di crisi

Si è svolta a Trieste, nelle giornate del 5 e 6 dicembre 2019, l'esercitazione di Difesa Civile per posti di comando BOREA 2019, organizzata dal Ministero dell'Interno e sotto il controllo della NATO.

Tutta l'esercitazione si è tenuta presso il palazzo della Prefettura di Trieste dove, per l'occasione, si sono incontrati e hanno lavorato a stretto contatto, coordinati dal Prefetto, le Forze dell'Ordine, i Vigili del Fuoco, il Servizio Sanitario, la Protezione civile, l'Arpa, la Regione Friuli Venezia Giulia, il Comune di Trieste, l'Autorità portuale.
L'esercitazione ha simulato un attacco N.B.C.R. (Nucleare, Battereologico, Chimico, Radiologico) con la presenza di terroristi in azione in contemporanea, in diverse zone sensibili della città.
Gli attori presenti in Prefettura si sono suddivisi in tre tavoli con tre competenze differenti: un tavolo decisionale, coordinato dal Prefetto di Trieste Valerio Valenti, che

valutava la situazione minuto per minuto, decidendo quali strategie adottare e quali azioni intraprendere, un tavolo tecnico, in cui si valutavano eventuali azioni per mitigare gli effetti dell'attacco sul territorio, ed infine, un tavolo dedicato alla comunicazione.
Proprio di quest'ultimo mi soffermo ad analizzare l'intensa, difficile e delicata attività svolta dovendo informare costantemente la popolazione.

Prima dell'inizio dell'esercitazione era stato redatto dal Capo di Gabinetto del Comune di Trieste Vittorio della Marra un Piano di Comunicazione di Crisi che, forse per la prima volta in Italia, ha dato un forte peso ai canali di comunicazione forse più utili in caso di crisi come questa, i social media. I social infatti sono già stati testati come efficienti canali comunicativi durante vari attacchi terroristici in Francia, Germania e Inghilterra, permettendo un raggiungimento capillare delle informazioni, dei consigli, delle indicazioni necessarie in queste situazioni. Costruire in "tempo di pace" un piano di comunicazione organizzato – che assegni ruoli specifici e che tenga conto dei diversi canali di comunicazione, inclusivi della stampa nazionale che, in situazioni come questa, va necessariamente aggiornata costantemente in modo da condividere informazioni corrette e condivise – permette di non trovarsi impreparati davanti ad eventi così gravi ed inaspettati.
L'esercitazione è iniziata intorno alle 8.30 del mattino del 5 dicembre e il tavolo sulla comunicazione ha, da subito, iniziato la simulazione informando i cittadini di quello che stava succedendo, cercando, per quanto possibile, di far mantenere ordine e calma e fornendo precise istruzioni su come ci si doveva comportare, quali azioni intraprendere per limitare al massimo situazioni di pericolo per se stessi e per gli altri e elencando tutti i canali ufficiali dove venivano fornite le informazioni.
In questi casi la disinformazione delle persone assieme al

panico generato da un attacco di questa entità, potrebbero compromettere il piano di messa in soccorso degli eventuali feriti o, addirittura, procurarne di nuovi. Diventa quindi fondamentale comunicare tempestivamente fornendo indicazioni sicure e verificate e rivolgendosi a tutte le tipologie di cittadini e specificando i diversi comportamenti da tenere che, spesso, vanno in contrasto con le azioni istintive delle persone.
L'esercitazione prevedeva costanti e pressanti injects per rendere più realistica la simulazione, aumentandone lo stress e distraendo i partecipanti con azioni di disturbo. Sul fronte della comunicazione gli injects avevano la forma delle fake news, con tweet lanciati da presunte persone autorevoli che però fornivano informazioni non corrette e che, se non contrastate immediatamente dai canali di comunicazione istituzionali, avrebbero messo ancora più in allarme la popolazione aumentando il caos generale e compromettendo il lavoro di informazione corretta e puntuale fatto fino a quel momento. L'azione costante di monitoraggio dei social in casi del genere diventa fondamentale come è fondamentale che tutti i canali dedicati all'emergenza comunichino con un'unica voce autorevole.
Gli organizzatori dell'esercitazione sono stati estremamente bravi a creare una simulazione così drammaticamente reale riuscendo a coinvolgere a tal punto i partecipanti, che la tensione in Prefettura era palpabile. Risulta necessario infatti immedesimarsi il più possibile, durante questi eventi, per testare l'organizzazione ma anche se stessi in situazioni così stressanti e drammatiche che richiedono nervi saldi e capacità di lavorare in team.
Un plauso dunque al Ministero dell'Interno che organizza sul territorio nazionale queste simulazioni avendo ben chiaro come sia necessario essere pronti e organizzati in possibili situazioni di crisi, anche e soprattutto sul fonte della comunicazione, spesso messo in secondo piano ma, se ben organizzato, fondamentale per gestire una situazione di crisi.