Tempo di lettura: 2 min
Autore: Patrick Trancu
https://www.linkedin.com/pulse/gestione-di-crisi-5-semplici-azioni-che-il-governo-non-patrick-trancu/

Gestione di Crisi: 5 semplici azioni che il Governo non ha intrapreso nelle prime 48 ore della crisi Autostrade

Ieri ho messo in evidenza la scarsa preparazione e l'incapacità dimostrate da Autostrade per l'Italia nella gestione di crisi legata al tragico crollo del Ponte Morandi a Genova. Oggi rivolgo brevemente la mia attenzione sull'azione del Governo, un terremo sicuramente più "scivoloso".
Come si è comportato il Governo Italiano rispetto ad altri principi basilari del crisis management?

Convocare l'Unità di Crisi

Non si può mai enfatizzare troppo l'importanza di avere Unità di Crisi adeguatamente formate. Nell'ordinamento Italiano la responsabilità del coordinamento di emergenza sono delegate

alle Prefetture che sono solitamente dotate di Unità di Crisi e Sale di Coordinamento (Crisis Room). Ma dinnanzi alle molteplici implicazioni di questa crisi (impatto sulla città di Genova, impatto sul sistema portuale, impatto internazionale, impatto reputazionale sul sistema Italia, impatto sui trasporti, impatto sul commercio, impatto sul turismo per citarne solo alcuni) sarebbe stato opportuno dare vita ad una Unità di Crisi presso la Presidenza del Consiglio con il compito di lavorare sull'evoluzione dello scenario. In pratica l'Unità di Crisi della Prefettura lavora sul quotidiano, l'Unità di Crisi della Presidenza del Consiglio dovrebbe invece lavorare con un orizzonte temporale e con una visione più ampia. Attraverso un lavoro di confronto interno e con l'ausilio degli specialisti della comunicazione di crisi, l'Unità di Crisi dovrebbe inoltre coordinare la risposta del Governo definendo posizioni, messaggi sostenibili e centralizzando il flusso informativo (vedi sotto).

Centralizzare la comunicazione

Una delle regole fondamentali della comunicazione di crisi è quella di centralizzare la comunicazione in un unico portavoce. Il Governo si è espresso (e continua ad esprimersi) a più voci, spesso dissonanti. Parlano il Presidente del Consiglio, il Vice Premier Ministro dell'Interno, il Vice

Premier Ministro del Lavoro, il Ministro delle Infrastrutture e Trasporti e il suo Sottosegretario. Ciascuno pronto a rilasciare dichiarazioni (spesso avventate) senza una chiara regia dimostrando, se ce ne fosse bisogno, che la comunicazione – soprattutto quella di crisi – non può essere gestita da chi si è formato alla scuola del Grande Fratello.

Assumersi la responsabilità

L'assunzione di responsabilità rappresenta un altro importante e fondamentale aspetto della gestione di crisi. Come ho già scritto ieri, nel contesto del crisis management assumersi la responsabilità significa valutare continuamente e capire quali possono essere le possibili azioni da mettere in gioco per affrontare la situazione. La prima avrebbe dovuto essere quella di chiamare immediatamente Autostrade per l'Italia, comprendere cosa stava succedendo in azienda, valutare se l'azienda era in grado di gestire la situazione, ed eventualmente chiedere interventi immediati a sostegno delle vittime sotto il coordinamento della Prefettura. Ricordo che Autostrade è concessionaria di servizio pubblico su infrastruttura dello Stato che ha precise responsabilità di supervisione del concessionario.

Allineare toni, comportamenti e azioni

La comunicazione di crisi impone un'attenzione certosina alle parole e ai toni. Ma ancora più importante è l'allineamento e la coerenza tra azioni e parole. Il mondo anglosassone utilizza una bellissima espressione "walk the talk". Presentarsi con la maglietta della Protezione Civile davanti ai giornalisti da parte di chi fino a ieri è stato seduto su una cattedra universitaria è un comportamento incoerente e, a mio giudizio, anche poco rispettoso della straordinaria opera dei volontari. Farsi fotografare in Sicilia davanti ad una tavolata imbandita mentre soccorritori e Forze dell'Ordine, queste ultime alle dipendenze del proprio Ministero, sono impegnate a salvare vite umane non è un comportamento accettabile. Lanciarsi in dichiarazioni avventate senza aver valutato fino in fondo le conseguenze e le implicazioni da parte di chi di professione è avvocato contribuisce a distruggere credibilità e fiducia che sono invece gli obiettivi di una corretta gestione e comunicazione di crisi.

Documentarsi e raccogliere informazioni

Uno dei principi cardine della comunicazione di crisi è la sua "sostenibilità nel tempo". Per creare una comunicazione di crisi sostenibile è necessario da un lato raccogliere

informazioni, verificarle e valutare con attenzione le conseguenze delle proprie dichiarazioni per evitare che siano prontamente smentite dai fatti e dall'altro costruire una comunicazione "action based" evitando proclami futuri o futuribili. Questo evita il rischio di rilasciare roboanti dichiarazioni per poi dover fare marcia indietro con un evidente impatto sulla propria credibilità.
Nel corso delle ultime 48 ore il Governo Italiano ha dovuto confrontarsi con una situazione difficile e complessa. Purtroppo ha dimostrato scarsa preparazione, superficialità e incapacità di seguire le più elementari regole della gestione e comunicazione di crisi. E questo è particolarmente preoccupante.