

# La comunicazione d'emergenza al servizio di enti e cittadini

Un professionista a conoscenza delle procedure di legge e di intervento a cui demandare le strategie mediatiche per gestire la comunicazione in emergenza in caso di calamità naturali o eventi pubblici.

Il ruolo dell'alert manager esterno, quale specialista delle comunicazioni di emergenza e prevenzione anche via 'social', secondo Paola Balestri, ideatrice di Si srl, la prima società di Alert management in Italia



a cura della Redazione

**D**opo una carriera nella comunicazione pubblica e come disaster manager per la società Comunica Italia Srl, Paola Balestri mette a frutto l'esperienza e i tanti anni dedicati ai alla stesura di dispacci e alert alla popolazione per oltre duemila sindaci di comuni e città metropolitane su tutto il territorio nazionale (Milano, Parma e provincia, Firenze, Genova e Bologna, Messina per citare i principali) e fonda Si srl, la prima società di Alert management in Italia. Con il suo staff qualificato Balestri, che dal 2016 è membro di ASSODIMA-Associazione Nazionale Disaster Manager, gestisce i servizi di comunicazione per i diversi casi di pubblica utilità, intervenendo h24 a supporto degli enti con l'ausilio di appositi sistemi di allerta. Un vero e proprio servizio di affiancamento offerto nella gestione della comunicazione d'emergenza sintetizzato dal

Protocollo C.A.S.E. acronimo di 'Communication', 'Alert', 'Safety' ed 'Emergency' attivabile in tutti i casi di emergenza, dalle calamità naturali e non fino alla gestione di grandi eventi che prevedono massicce presenze di pubblico e in preallerta, come Balestri spiega nell'intervista.

**In cosa consiste il Protocollo 'Communication', 'Alert', 'Safety' ed 'Emergency' identificato dall'acronimo C.A.S.E. da lei creato e quali sono gli ambiti d'intervento a supporto degli enti?**

Obiettivo di queste attività: sviluppare negli amministratori pubblici la resilienza, ovvero la capacità di far fronte a situazioni d'emergenza senza farsi assalire dal panico.

Il C.A.S.E. (Communication, Alert, Safety, Emergency) prevede:

- Analisi dei rischi della sicurezza con le forze dell'ordine e definizione delle aree a rischio e degli obiettivi di intervento a seconda delle fasi di allertamento;
- Segmentazione della popolazione con definizione delle aree a rischio;
- Formazione del sindaco, dell'assessore per la protezione civile, del dirigente, del responsabile di settore e del comandante della polizia locale per l'utilizzo degli strumenti di allertamento con definizione e regolamentazione di tutte le fasi del processo;
- Definizione del piano di comunicazione per coinvolgere i cittadini e istruirli di come iscri-

versi ai servizi di comunicazione pubblica utilità (preparazione e supporto per la conferenza stampa di presentazione dei servizi di comunicazione in ambito di protezione civile; pianificazione della campagna di comunicazione per presentare i servizi di allerta alla popolazione e incentivarli all'utilizzo di tali servizi e individuazione di altri strumenti di informazione rivolti al cittadino);

- Sensibilizzazione e formazione del 'cittadino civico' su tutte le norme di comportamento da tenere durante le varie fasi di emergenza con l'obiettivo di ridurre il rischio per la loro incolumità;
- Gestione dei sistemi e degli strumenti di allerta;
- Assistenza con disponibilità 24 ore su 24 con possibilità di monitoraggio per il periodo del pre-evento, incorso dell'evento e post-evento.

### Con il suo staff vi occupate anche di formazione?

La formazione è fondamentale perché permette di essere preparati in tutte le fasi di gestione dei rischi, sia per la prevenzione, sia durante l'evento che post emergenza e la dividiamo in quella mirata ai vertici dell'Ente a partire dal sindaco, all'assessore alla protezione civile, dirigente, responsabile di settore, comandante della polizia locale, ai componenti della giunta, per l'utilizzo degli strumenti di allerta con allineamento e regolamentazione di tutte le fasi del processo. Sia quella mirata alla sensibilizzazione del 'cittadino civico' sulle norme di comportamento durante le fasi di emergenza, con l'obiettivo di massimizzare l'effetto del messaggio e ridurre i rischi per la popolazione.

### Qual è il valore aggiunto per un ente pubblico nell'affidarsi a una figura di un professionista come l'Alert manager per la gestione della comunicazione d'emergenza?

Il valore aggiunto è dato dalle innumerevoli emergenze gestite, infatti l'attività di alert manager richiede competenze tecniche ma soprattutto la capacità di comunicare in modo efficace, una buona dose di empatia e un'ottima gestione delle emozioni. In me i sindaci trovano un punto di riferimento sicuro e affidabile, sempre pronto ad intervenire per il bene della



Paola Balestri, alert manager. Nel 2019 fonda SI srl, prima società di Alert management in Italia

comunità.

**Sempre più enti si adeguano ai tempi e veicolano i loro messaggi attraverso i social network, ritrovandosi in non pochi casi a dover affrontare un cambio di strategia comunicativa.**

SI Srl è l'Azienda che ha fondato il 'Social Media Consulting' per le pubbliche amministrazioni, una consulenza con affiancamento nella gestione dei social media istituzionali. Oggi essere presenti sui social network è fondamentale. Esserci nel modo giusto fa la differenza. Il progetto Social Media Consulting vuole dare un supporto concreto a enti e istituzioni per un corretto utilizzo degli strumenti web in chiave strategica con una pianificazione anche in tempo reale del piano editoriale e nella creazione di contenuti efficaci su pagine social come Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter o sito web, blog e altre piattaforme online dell'Ente così da ottenere una comunicazione istituzionale uniforme e costante.

- Per informazioni: Si srl – Paola Balestri  
Cell +39 329.58.80.469  
paolabalestri@me.com  
www.paolabalestri.com

