

Mauro De Vincentiis

# comunicare l'emergenza

*crisis management:*

la gestione delle notizie  
che non si vorrebbero mai dare

*Prefazione di* Franco Angioni

Centro di Documentazione Giornalistica

Libro strutturato bene ed in modo chiaro; denso di contenuti e di concetti, utile per Governi, Croce Rossa, Radioamatori, Protezione Civile, Vigili del Fuoco, Aziende, Multinazionali, ecc.

Come fa presente anche l'autore, molto spesso in momenti di crisi, ed intendo ad ampio raggio, non si hanno sempre le notizie o la preparazione necessaria.

*La prima cosa che mi viene da pensare:*

- ✓ Che cosa succede quando un ampio sistema informatico o una vasta rete di telecomunicazioni ha seri problemi di funzionamento ed affidabilità? Che sistemi si sono studiati o pianificati per sopperire tali emergenza? Vengono periodicamente simulate cadute di sistema per rodare la struttura e le tecnologie? Che informazioni sono fornite agli utenti? Ogni quanto vengono distribuite? E se ciò viene fatto: sono previste soluzioni manuali o automatiche? Abbiamo metodi efficaci? **C'è sensibilità al problema?**

*La seconda cosa che mi viene da pensare:*

- ✓ Come Radioamatori che aiuto forniamo in situazioni di emergenza? Vengono periodicamente simulate emergenze? Siamo proattivi? Siamo sempre correttamente supportati? Abbiamo metodi efficaci? **C'è sensibilità al problema?**

Sempre molto utile, quindi avere strutture organizzative adeguate con seri investimenti per il bisogno. (Formazione, tecnologie, clima del personale). Se si entra nel campo dell'incertezza, del MAC (*Management Accelerated Change*) e della leadership una seria formazione può contribuire molto al supporto delle alte direzioni per le decisioni più corrette in tempi rapidissimi.

Il libro fa anche esempi molto utili con riferimenti a fatti accaduti ed utilizza, per maggiore comodità e comprensione piccoli simboli: *Lente per approfondimento, Mano per attenzione; Indice della mano per esempio; Microfono per intervista.*

Molto utile anche aver fatto riferimento a Michael Sitrick, grande esperto della comunicazione strategica, per poter avere un punto di riferimento e poter così anche approfondire altri aspetti di interesse.

Molto utile, inoltre, il piccolo dizionario delle parole della comunicazione d'emergenza; un libro, meglio un manuale da tenere sempre a portata di mano tutto da leggere e da consultare.

Francesco Berio

Roma 14 giugno 2010

*La **gestione delle notizie** che non si vorrebbe mai dover dare. Imparare a gestire la crisi. Quando accade qualcosa di imprevisto, i sistemi 'in crisi' sono quasi sempre impreparati. Che fare per decidere al meglio? Restare 'parcheeggiati' in attesa dell'evolversi degli eventi? Decidere che altri decidano? Gli insegnamenti di **crisis management** sono obbligatori nella maggior parte dei corsi universitari di comunicazione e nelle scuole di specializzazione del mondo.*

*Questo libro insegna come prendere decisioni rapide, risolutive e a non lasciare nulla, o quasi, al caso. Una guida ricca di suggerimenti, case history, frutto di studi approfonditi e di esperienza maturata sul campo.*

*Black out, "cadute" di sistemi, tsunami, interruzioni di collegamenti telematici, uranio impoverito, azioni terroristiche, terremoti, eruzioni vulcaniche, incendi, cibi transgenici, "mucca pazza", "diossina": quando accade qualcosa di imprevisto i sistemi in crisi sono quasi sempre impreparati. I soggetti coinvolti – aziende-enti-istituzioni - spesso reagiscono con incomprendimento, senso d'impotenza, paura di comunicare.*

*Ma è proprio la **comunicazione di emergenza** che gioca un ruolo strategico nel prevenire, affrontare e riportare per quanto possibile alla*

*normalità gli eventi critici e ricostruire un clima di fiducia nei rapporti con la collettività.*

*E le aziende che si sono preparate e che hanno sviluppato piani e procedure per gestire efficacemente la comunicazione in situazione di crisi, non solo hanno assicurato la propria sopravvivenza, ma hanno addirittura migliorato la posizione di mercato precedente l'emergenza.*

*Il volume è una guida ricca di suggerimenti, case history, approfondimenti, con un dizionario delle parole di "crisi", realizzata da un protagonista della comunicazione aziendale italiana.*

*(Dalla quarta di copertina)*

journalism & communication tools

Mauro De Vincentiis

# comunicare l'emergenza

*crisis management:*  
la gestione delle notizie  
che non si vorrebbero mai dare

**prefazione di Franco Angioni**



**Mauro De Vincentiis**, esperto di informazione/comunicazione/uffici stampa, è autore di *La fabbrica delle notizie. Comunicazione d'impresa e potere della persuasione*, 1993; *La perfetta comunicazione interna*, Lupetti, 2000; *La perfetta customer satisfaction*, Lupetti, 2002; *Teoria e pratica degli uffici stampa*, Franco Angeli, 2005. Dal 1969 al 1996 ha lavorato alle relazioni esterne dell'Alitalia, rivestendo i ruoli di capo ufficio stampa, responsabile della documentazione e studi, direttore degli *house organ*.