

[www.rotarymisansiro.org](http://www.rotarymisansiro.org)

Bollettino n. 8 14 ottobre 2010

**Programma del Club**

<b>GIOVEDÌ' 21 OTTOBRE</b> ORE 19.45 Circolo Della Stampa	<b>Interclub serale RC Milano Fiera - RC Milano Giardini, RC Milano Nord Est, RC Milano P.ta Vercellina - RC Milano Sud - RC Seregno Desio Carate B.)</b>  Relatore: <b>On. Roberto Cota</b> , <i>Presidente Regione Piemonte</i> Titolo: <b>Federalismo e Regionalismo</b>  <b>Prenotazione obbligatoria</b>
<b>GIOVEDÌ' 28 OTTOBRE</b> ORE 12.45 Circolo della Stampa	<b>Conviviale meridiana</b>  Relatore: <b>dr. Silvano Colombo</b> Titolo: <b>"I giovani: questo strano rapporto con la vita: l'anorexia, il suicidio, l'omicidio..."</b>
<b>GIOVEDÌ' 4 NOVEMBRE</b> ORE 12.45 Circolo della Stampa	<b>Conviviale meridiana</b>  Relatore: <b>PDG Cesare Cardani</b> , <i>Presidente della Commissione Distrettuale Fondazione Rotary</i> Titolo: <b>Fondazione Rotary e i nostri progetti</b>
<b>GIOVEDÌ' 11 NOVEMBRE</b> ORE 19.45 Circolo Della Stampa	<b>Interclub serale</b>  Relatore: <b>Prof. Guido Tabellini</b> , <i>Rettore dell'Università Bocconi</i> Titolo: <b>Quali sviluppi per l'economia in Europa</b>  <b>Prenotazione obbligatoria</b>
<b>GIOVEDÌ' 18 NOVEMBRE</b> ORE 12.45 Circolo della Stampa	<b>Conviviale meridiana</b>  <b>ASSEMBLEA DEL CLUB - Elezioni</b>

*È sempre gradita la presenza dei coniugi a tutte le conviviali salvo diversa indicazione.  
Per una corretta programmazione delle riunioni conviviali, i Soci che non possono presenziarvi dovranno comunicarlo alla Segreteria (assenza giustificata) entro 48 ore dalla riunione.  
La presenza di eventuali ospiti dovrà essere comunicata alla Segreteria entro la stessa scadenza.*



**Rotary Club Milano San Siro**

Via Padova, 10 20131 Milano tel. 02 2613802 cell. 348 5485211  
Mail: [segreteria@rotarymisansiro.org](mailto:segreteria@rotarymisansiro.org) Internet : [www.rotarymisansiro.org](http://www.rotarymisansiro.org)

## La Conviviale

Relatore: **Dott. Luigi Norsa, titolare della Luigi Norsa & Associati S.r.l.**, consulenza di direzione nell'area della gestione delle istanze,

Titolo: **Quando il gioco si fa duro: gestione della crisi**

**Soci Presenti (16)** (percentuale provvisoria di presenza 34,43%)

**Ospiti del Club:** Dott. Luigi Norsa (RC di Chiavari)

**Totale presenze: 18**

## La Relazione: Crisis Management

危机

Il tema del Crisis Management è sempre più attuale per le imprese, le istituzioni, le organizzazioni in generale. Incidenti industriali, atti terroristici, contaminazioni ambientali, contaminazioni alimentari, sabotaggi, inchieste giudiziarie, si susseguono una serie di eventi che mettono a repentaglio la reputazione di aziende o istituzioni, ne compromettono le relazioni con i propri interlocutori più importanti e la credibilità presso il pubblico. Non è un mero danno di immagine, ma come ha

dimostrato l'analisi di Deborah Pretty del Templeton college di Oxford, può comportare un danno al valore stesso dell'impresa, come è dimostrato dall'impatto che in molti casi un disastro ha avuto sul valore del titolo di società quotate. La capacità di gestire situazioni di emergenza sia come intervento di tipo tecnico che come gestione della comunicazione relativa all'evento è oggi parte indispensabile del bagaglio delle competenze di un manager. Ma questa capacità può essere solo frutto della comprensione delle dinamiche connesse alle situazioni di crisi e della messa a punto di un processo di preparazione che prevede la realizzazione di procedure, strumenti e la formazione delle persone. L'informazione gioca un ruolo determinante nella nascita di una crisi: la crisi verifica quando l'opinione pubblica prende conoscenza di un fatto ritenuto inaccettabile e questo mette in discussione la fiducia verso l'organizzazione e i suoi esponenti. L'evento scatenante può avere origini molto varie, accidentali, tecniche, giudiziarie, politiche, errori umani. Questo si combina con un contesto favorevole, legato alle aspettative del pubblico, alla sua sensibilità, ai suoi valori. E infine i mezzi di informazione e i politici contribuiscono ad amplificare l'effetto, sia nel modo in cui la notizia viene divulgata privilegiando il clamore, lo scandalo, la drammatizzazione, che attraverso l'insorgere di polemiche. A questo punto la crisi, oltre che danneggiare dal punto di vista economico e di immagine l'organizzazione, comporta una destabilizzazione, il disgregamento dei normali sistemi organizzativi e tende a paralizzare l'organizzazione, che appare incapace di fronteggiarla e rispondere all'emergenza.

In cinese la parola crisi, *wei-ji*, viene scritta unendo l'ideogramma di pericolo con quello di opportunità; in effetti una organizzazione e il suo management possono accrescere la propria reputazione proprio gestendo in modo efficace una situazione di emergenza e comunicando in modo adeguato durante una crisi.

Se una situazione di crisi è caratterizzata dalla sorpresa, dalla carenza di informazioni su quello che è successo e sulle cause, dall'incalzare degli eventi, da una crescente domanda di informazione dall'esterno e dall'interno, con il rischio che l'impresa si immobilizzi, si racchiuda su se stessa, presa da una mentalità da stato di assedio, vi sono alcuni principi che hanno dimostrato di consentirne una gestione efficace. Centralizzare il flusso di informazioni, per evitare di perdere credibilità con affermazioni discordanti; creare un team di crisi che isoli la gestione dell'emergenza dalle normali attività; definire il problema non solo a breve termine, ma considerandone il potenziale impatto anche a medio/lungo termine; riconoscere il valore di un sacrificio a breve termine per contenere il problema; non assumere un atteggiamento aggressivo e non porsi mai sulla difensiva; pianificare sulla base del peggior scenario possibile, in modo da essere sempre in situazione di controllo e non in continua rincorsa; non dipendere da un unico individuo ma affidarsi a un team di competenze diverse; capire il ruolo dei mezzi di informazione e i loro interessi e necessità, per farne dei tramite ai propri messaggi chiave e non considerarli invece come nemici; identificare potenziali alleati e, soprattutto, prendere molto seriamente le prime ore: la crisi richiede una risposta rapida. Durante una crisi un'informazione accurata e rapida genera credibilità; un atteggiamento umano e di apertura genera fiducia. L'insieme delle due si trasforma in una comunicazione efficace. Soprattutto è importante comunicare cosa stiamo facendo per gestire la situazione e prevenire ulteriori danni alle persone e all'ambiente, piuttosto che cercare giustificazioni o negare responsabilità.

Ma essere un buon crisis manager richiede preparazione. Prepararsi a gestire l'emergenza – sapendo che la vera domanda non è se “si verificherà”, ma “quando si verificherà?” – richiede un processo che parte dall'individuazione delle possibili crisi che potremmo dover affrontare, cosa potrebbe succedere, con quale probabilità e con quali conseguenze, che prevede la messa a punto di procedure operative e di piani, la formazione delle persone chiave attraverso la simulazione di una crisi ipotetica.

“i piloti di aereo si dividono in quelli che hanno già fatto un atterraggio di emergenza e in quelli che devono ancora farlo” nello stesso modo i dirigenti di organizzazioni si dividono fra quelli che hanno già dovuto gestire una crisi e quelli che devono ancora gestirla. Sopravvivere ad una crisi è possibile, talvolta se ne può uscire con una posizione rafforzata, ma questo è possibile se si è sviluppata la capacità di gestire la sorpresa e la pressione emotiva che la crisi comporta. Pianificando e preparandosi prima. Come diceva il generale Eisenhower: “i piani sono inutili, ma la



Rotary Club Milano San Siro

Via Padova, 10 20131 Milano tel. 02 2613802 cell. 348 5485211

Mail: [segreteria@rotarymisanisiro.org](mailto:segreteria@rotarymisanisiro.org) Internet : [www.rotarymisanisiro.org](http://www.rotarymisanisiro.org)

pianificazione è indispensabile”. La realtà supera la fantasia più sfrenata, probabilmente la crisi che si verificherà non è fra quelle che pensavamo, ma se ci saremo preparati sapremo gestire anche quella per cui non abbiamo un piano specifico. Prendendo le decisioni giuste, mostrando di essere persone e organizzazioni responsabili, comunicando e non chiudendoci nel silenzio. La comunicazione non può cambiare la realtà dei fatti, ma può cambiarne le conseguenze.

*Relazione a cura del relatore dott. Luigi Norsa*

### **Le Foto della conviviale**

*(Tutte le foto della conviviale sono riportate sul sito del Club – sezione Argomenti – Galleria fotografica)*



#### INTERMEZZO CON MACHIAVELLI UMANISTA

**Niccolò Machiavelli (Firenze 1469-1527), “Lettere”, Feltrinelli, Milano, pag. 303-4  
dalla lettera a Francesco Vettori del 10 dicembre 1513**

...Mangiato che ho, ritorno nell'hosteria: quivi è l'hoste, per l'ordinario, un beccaio, un mugnaio, due fornaiari. Con questi io m'ingaglio per tutto dì, giuocando a cricca, a triche-tach...

Venuta la sera, mi ritorno in casa et entro nel mio scrittoio; et in su l'uscio mi spoglio quella veste cotidiana, piena di fango et di loto, et mi metto panni reali et curiali; et rivestito condecentemente entro nelle antique corti degli antiqui huomini, dove, da loro ricevuto amorevolmente, mi pasco di quel cibo, che *solum* è mio, et che io nacqui per lui, dove io non mi vergogno parlare con loro et domandarli della ragione delle loro actioni; et quelli per loro umanità mi rispondono; et non sento per quattro hore di tempo alcuna noia, sdimentico ogni affanno, non temo la povertà, non mi sbigottisce la morte...



**Rotary Club Milano San Siro**

Via Padova, 10 20131 Milano tel. 02 2613802 cell. 348 5485211  
Mail: [segreteria@rotarymisanisiro.org](mailto:segreteria@rotarymisanisiro.org) Internet : [www.rotarymisanisiro.org](http://www.rotarymisanisiro.org)



## le info dalla SEGRETERIA

### INFORMAZIONE INTERNA

Allo scopo di aumentare l'informazione interna al Club e di semplificare la trasmissione di contenuti più voluminosi, d'ora in avanti sia parte dell'archivio sia i nuovi dati saranno disponibili sul sito del club, consultabile liberamente su Internet: **[www. rotarymisansiro.org](http://www.rotarymisansiro.org)**



### ANNIVERSARIO DI NOZZE

**Da tutti i soci del Club le più sentite felicitazioni a Carla e Bruno Cadirola che il 22 ottobre festeggiano il loro 68° anniversario di matrimonio**

### Compleanni



### Auguri ai Soci che festeggiano il loro compleanno nel mese di Ottobre:

20	Carlo Grassi
21	Federico Serù
23	Franco Caimi
25	Carlo Pietrantoni
31	Pietro Rosetta



## notizie dal DISTRETTO 2040

**KEYS FOR A CAUSE** – si ricorda l'evento "Keys for a cause" a favore della Polio plus. Le chiavi vanno prenotate presso la segreteria del Club, costo 20 euro cad. L'evento avrà **luogo il giorno 9 novembre, martedì, dalle ore 10 alle ore 22 presso il negozio di Tiffany in via della Spiga**. Bisogna presentarsi con l'invito ricevuto o con il tesserino di socio. All'evento possono essere coinvolti anche amici non rotariani.

### **La Musica è Vita" – 11° Festa in amicizia organizzata dall'A.I.D.D. presso la Scuola Militare Teuliè 24 novembre 2010 - ore 20,15.**

L'A.I.D.D. (Associazione Italiana contro la Diffusione della Droga) organizzerà una Festa in amicizia con la partecipazione di soci ed ospiti dei Rotary Club del nostro Distretto 2040. L'evento alla undicesima edizione si svolgerà presso il Teatro della Scuola Militare Teuliè, Corso Italia 58 - Milano con ingresso auto da Via Burigozzo. Il Concerto lirico è a chiusura dell'Anno Accademico della Scuola Musicale di Milano, con esibizione dei migliori allievi, vincitori del Concorso lirico, che si esibiranno in costumi scenici ed ai quali verranno consegnate borse di studio. Oltre al Concerto lirico, assisteremo anche all'esibizione della Bocconi Jazz Business Unit. La manifestazione, promossa undici anni fa per la duplice esigenza di dare maggiore visibilità all'A.I.D.D., nata nel 1977 per iniziativa di Club Rotary e Lions, e per stimolare una raccolta fondi finalizzata al sostegno delle iniziative istituzionali (prevenzione della droga, alcolismo, tabagismo, bullismo - coinvolgimento delle Scuole primarie e parte delle Secondarie), viene ospitata presso la Scuola Militare Teuliè, che collabora mettendo a disposizione il Teatro e il Salone d'Onore, dove, al termine della manifestazione, sarà a disposizione un buffet.



Rotary Club Milano San Siro

Via Padova, 10 20131 Milano tel. 02 2613802 cell. 348 5485211  
Mail: [segreteria@rotarymisansiro.org](mailto:segreteria@rotarymisansiro.org) Internet : [www.rotarymisansiro.org](http://www.rotarymisansiro.org)

La quota di partecipazione è prevista in € 35,00 pro-capite, che andrà, al netto delle spese, a supportare l'attività dell'A.I.D.D. Si potrà segnalare l'adesione direttamente a Nazzareno Pettinari (RC MI Ovest), Presidente AIDD, [npettinari@alice.it](mailto:npettinari@alice.it) - tel./fax 02/314020 - Cell. 339/3402243 - o all'A.I.D.D. - Via Andrea Doria n. 31 - 20124 Milano - tel. 02/6690741 - fax 02/67492007 - [infoaidd@tiscalinet.it](mailto:infoaidd@tiscalinet.it).



## Dagli altri Club Milanese

### Settimana n° 9 Anno Sociale 2010/2011 dal 18 al 22 Ottobre 2010

CLUB	Data /Orario	SEDE	RELATORE	ARGOMENTI	NOTE
Manzoni Studium	Lun. 18 Ore 8	Hotel de Milan		Assemblea dei Soci	
Arco della Pace Castello MI-Net – Vercellina San Babila	Lun. 18 Ore 21	Teatro Nuovo P.zza S. Babila		Orchestra di Dusseldorf In favore del “Progetto Dislessia”	Coniugi
MI-P.ta Vittoria	Lun. 18 Ore 20	Circolo Stampa	On. P. Romani	Comunicazione: noi e la TV digitale	
MI-Scala MI-Sud/Est	Lun. 18 Ore 20	Circolo Stampa		Visita del Governatore del 2040° Distretto, Ing. G. Koch	
MI-Sud	Lun. 18 Ore 20	NH Hotel	G. Bergamelli L. Loggeri P. Zambon	Buonanotte suonatori	Coniugi
MI-Sud/Ovest	Lun. 18 Ore 20	Hotel Manin	N. Pettinari	Attività presso la Scuola primaria e secondaria di prevenzione contro il bullismo, alcoolismo, tabagismo, droga	
Milano	Mart. 19 Ore 13	Circolo Stampa	Dott. R. Revelli	Metalli e cambiamenti climatici	
Naviglio Grande S. Carlo	Mart. 19 Ore 20	Hotel Manin	D.ssa C. Franchi	La qualità della unità di valutazione Alzheimer in Lombardia	
Nord Visconteo	Mart. 19 Ore 20	Hotel Marriot V. Washington 66	Avv. G. Pisapia	La situazione della giustizia in Italia	Coniugi
MI-Nord/Est	Mart. 19 Ore 18	Villa Comunale Via Palestro	D.ssa M. Fratelli	Ci farà da guida – a seguire aperitivo	Coniugi
MI-P.ta Venezia	Mart. 19 Ore 20	Jolly President	R. Mancina	Serata di presentazione delle esperienze 'inbound' e 'outbound' dei nostri giovani	
MI-S. Babila	Mart. 19 Ore 20	Ristorante Nuovo Yacht		Caminetto da Finotto	
Est	Merc. 20 Ore 20	H.H. President	Mons. F. Buzzi	L'Ambrosiana fra passato, presente e futuro, con proiezioni sul Codice Atlantico	
MI-Ovest	Merc. 20 Ore 13,30	Circolo Stampa		Assemblea del Club	
Interclub	Giov. 21 Ore 20	Circolo Stampa	On. R. Cota	Regionalismo e federalismo	Coniugi
MI-Cordusio	Giov. 21 Ore 8	Bar Zucca	A. Giussani	Il banco alimentare: una rete che aiuta chi aiuta	
MI-Nord Ovest	Giov. 21 Ore 12,45	Hotel de la Ville		Considerazione a margine del 54° Congresso Distrettuale e relazione ai Soci sullo stato del Club	
MI-Settimo	Giov. 21 Ore 20	Soc. Giardino	Dr. M. Pillitteri	Le contraddizioni del mondo arabo e dell'Islam	Coniugi
Milano	Sab. 23			Visita all'Oasi di S. Alessio	Coniugi
MI-Est	Sab. 23 Ore 19	Canottieri Milano	Alzaia Naviglio Grande 160	Gara di Burraco	

Il Gruppo Milano 2 appartengono con il San Siro, i Rotary Club MI Cordusio, MI Duomo, MI Fiera, MI Nord Est, MI Porta Venezia, MI Sud



## Rotary Club Milano San Siro

Via Padova, 10 20131 Milano tel. 02 2613802 cell. 348 5485211  
Mail: [segreteria@rotarymisanisiro.org](mailto:segreteria@rotarymisanisiro.org) Internet : [www.rotarymisanisiro.org](http://www.rotarymisanisiro.org)