



## Timeline della normativa in Protezione Civile

**Legge n. 225  
24 febbraio 1992**

Istituzione del Servizio Nazionale della Protezione Civile

**Legge n. 100  
12 Luglio 2012**

Riordino della Protezione Civile

**D.Lgs. n.1  
2 gennaio 2018**

Codice di Protezione Civile

**L.R. Lazio n. 37  
11 aprile 1985**

Istituzione del Servizio di Protezione Civile della Regione Lazio

### **COSTITUZIONE**

Il comma terzo dell'art. n. 117 indica la Protezione Civile tra le materie di legislazione **concorrente** per le quali spetta alle Regioni la **potestà legislativa**, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservate allo Stato.

**L.R. Lazio n. 2  
26 febbraio 2014**

Sistema Integrato regionale di Protezione Civile. Istituzione dell'Agenda Regionale di PC

Se parliamo di **Comunicazione** dobbiamo considerare che questo termine porta in sé il significato del "**mettere in comune**", dello scambiare, che in sostanza si traduce nell'interazione tra chi emette la notizia o il messaggio e chi la riceve.

Questa è la vera differenza con il concetto di **Informazione**.

L'informazione è **unidirezionale**: da chi sa  a chi non sa. La Comunicazione è una relazione **bidirezionale** e il suo unico obiettivo è quello di essere **efficace** e **semplice** in ogni momento e per ogni tipologia di evento o audience.

In realtà la **Comunicazione** è un' **abilità** che può offrire un contributo allo stesso processo di pianificazione e di organizzazione, in quanto la comunicazione non si esaurisce nel passaggio di informazioni.

La **Comunicazione** è la risorsa che permette di creare rapporti e collaborazioni, di affrontare momenti di difficoltà e di conflitto, sempre presenti in ogni piano d'intervento, in modo particolare nell'emergenza.

**Per tutti questi motivi l'abilità comunicativa va gestita con cura, appresa, nutrita e mantenuta nel tempo, per evitare che diventi essa stessa un rischio.**

La **Comunicazione in emergenza** comprende tutte le tecniche e gli strumenti, messi a punto in tempo di pace anche con esercitazioni e simulazioni, e **poste in essere** con l'avverarsi delle calamità o in situazioni critiche realizzando, così, la comunicazione in emergenza vera e propria.

La Comunicazione in emergenza deve essere **univoca e semplice** in modo da offrire un quadro completo e uniforme della complessità delle situazioni e azioni che si eseguono.



Il significato originario del verbo "informare" è "dare forma" a qualcosa. Il termine informazione, che chiaramente deriva dal verbo, porta con sé proprio questo significato.

Il valore che ha l'informazione è funzione della possibilità di dare forma a *scelte e decisioni, attraverso la trasmissione di notizie e messaggi.*

# DI COSA HA BISOGNO LA POPOLAZIONE DAL GEOLOGO

## INFORMAZIONE:

- Cosa è successo e cosa può succedere?
- Quali altri rischi possono presentarsi?
- Cosa devi fare per proteggere la tua famiglia?

## EDUCAZIONE:

- Adesso che sai, come devi applicarlo?
- Siete sicuri che conoscete tutto?
- Cosa posso dirvi di più
- Siete sicuri di avere tutti gli strumenti per proteggere la mia famiglia?

## COMUNICAZIONE:

- Notizie sull'evento, dati, intensità, monitoraggi
- Cosa stiamo facendo e dove, ma soprattutto perché
- Ho bisogno del confronto con Te



La **Comunicazione in emergenza** deve essere di conseguenza **proattiva**, cioè deve orientare, comunicando, le azioni da intraprendere prima che l'evento accada, o se già accaduto a orientare la popolazione nel gestire ciò che potrà accadere di nuovo o anche a come vogliamo che accada.

E' importante avere un linguaggio proattivo.



**DOBBIAMO  
IMPARARE A ESSERE  
PROATTIVI E NON  
REATTIVI PER SAPER  
GESTIRE UNA  
EMERGENZA**



## COMUNICARE LA CRISI

**La percezione pubblica del disastro nel linguaggio delle pubbliche relazioni (*Bland 1995*)**

*“...La crisi reale non è quella che è realmente accaduta; è quella che la gente pensa sia accaduta”.*

In caso di emergenza, saper **comunicare le informazioni** è estremamente importante per le persone come nel ricevere allo stesso modo cibo e acqua.

Informazioni accurate con una **Comunicazione efficace** non solo possono fare la differenza tra la vita e la morte, ma possono anche confermare e rassicurare.

Il **modo di Comunicare** le informazioni è un aspetto di delicata e vitale importanza

La **puntualità** con la quale comunichiamo le informazioni è essenziale.

Se le **comunicazioni ufficiali** non sono disponibili, le voci e le speculazioni colmano rapidamente il divario creato dalla mancanza di informazioni e a quel punto le cose si complicano.

Tutte le comunicazioni devono essere **coerenti**.

Potrebbero esserci più gruppi di soccorso o tecnici che cooperano nell'emergenza.

È **importante** che le comunicazioni siano condivise tra i vari gruppi e che siano pronunciate con una sola voce al pubblico.

Comunicare in emergenza non è semplice. Chi ci ascolta?

- la **popolazione colpita** (*problemi psicologici e esistenziali*)
- il **mondo dei Media** (*necessità di notizia e di prima scelta*).

Esistono alcuni consigli su come gestire la comunicazione:

- **Cercare** di essere sempre la prima fonte di informazione.
- **Esprimere** immediatamente un atteggiamento di empatia.
- **Mostrare** la competenza e l'esperienza.
- **Rimanere** aperti e sinceri.

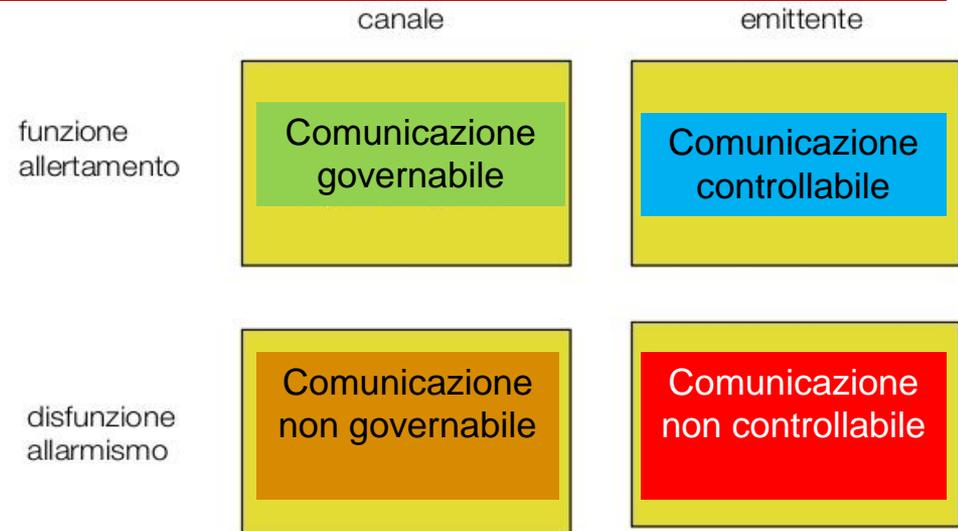
Il rapporto con i Media è essenziale e deve essere improntato a:

- **eguale** accesso alle notizie;
- **onestà** e **apertura** sincera nel rispondere;
- **continuo** e **regolare** aggiornamento di informazioni;
- **veloce** e **pronto** controbattere ai "*rumori*";
- **disponibilità** a mettersi a disposizione dei media;
- **fornire** voi gli esperti;
- **offrire** una organizzazione comunicativa sufficiente a rispondere anche alle esigenze dei media, che è bene ricordarlo sono presenti per il loro business.

Bisogna sempre comprendere che anche i Media sono influenzati dalla crisi e quindi bisogna tenere a mente in modo chiaro:

- Errori frequenti e grande bisogno di informazioni (*chiarire fonti, dare info, controbattere velocemente. ecc*)
- I giornalisti e i Media tendono, nella normalità, ad assumere un ruolo di "**antagonisti**" rispetto alle istituzioni e alle fonti, ruolo che cessa nella prima emergenza, ma riprende subito dopo.

### Analisi di comunicazione in emergenza



giovedì 25 novembre 2010

# RAPPORTO TRA COMUNICAZIONE E SPETTACOLARIZZAZIONE



giovedì 25 novembre 2010

## DIALOGO COMUNICATIVO TRA ISTITUZIONI - SCIENZIATI - TECNICI - MEDIA

È necessario creare un rapporto di fiducia reciproca fra tutti.

In fase di emergenza per raggiungere l'obiettivo fondamentale di avvicinare le istituzioni ai cittadini e i cittadini alla conoscenza dei pericoli.



## RAPPORTO COMUNICATIVO TRA ESPERTI – STAMPA E AMMINISTRAZIONE

E' necessario saper condividere e comunicare gli obiettivi durante la fase emergenziale con i giornalisti attraverso contatti continui esperti-giornalisti.

L'obiettivo è consentire a tutti di comprendere il problema e fra crescere la cultura di protezione civile.

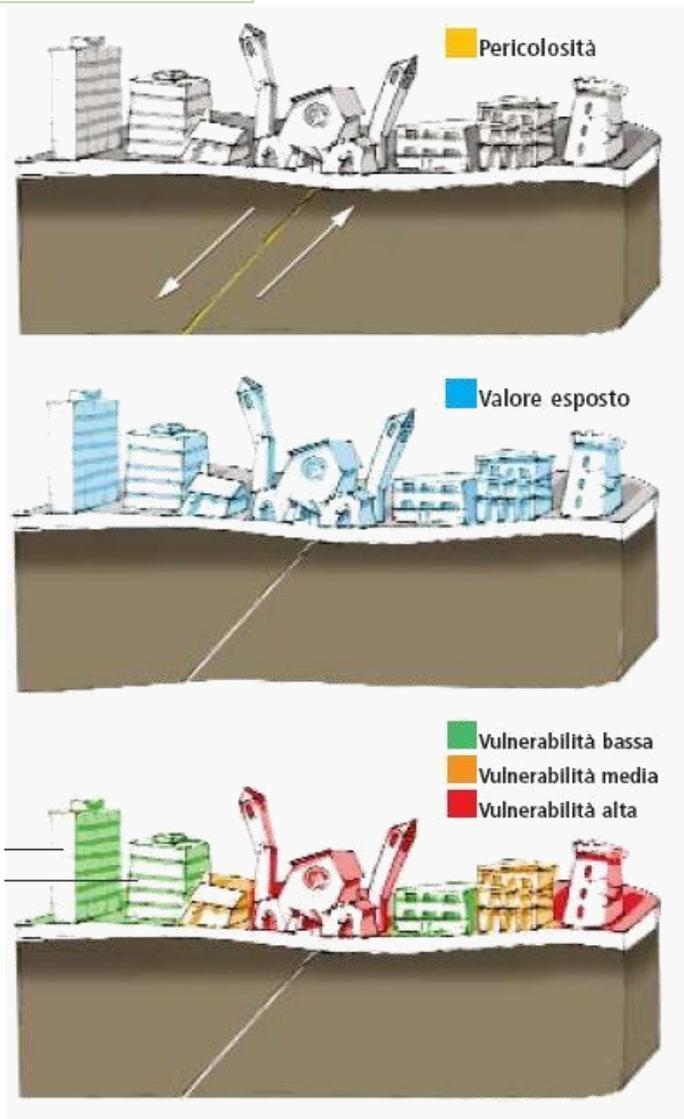


## La gestione comunicativa dell'emergenza da parte del Geologo deve:

- **Aggiornare** sull'evolversi dell'evento disastroso dal punto di vista geologico.
- **Informare** in modo semplice e professionale sulle attività tecnico-scientifiche in atto.
- **Ribadire** più volte i comportamenti richiesti alla popolazione.
- **Definire** chiaramente i fatti e non mischiarli con proprie opinioni.

Le caratteristiche di un messaggio comunicativo in emergenza deve essere regolato da:

- **Specificità**: Essere specifici sull'area interessata, su ciò che le persone dovrebbero fare, sul tipo di rischio, sulla fonte del messaggio.
- **Coerenza**: Siate coerenti, soprattutto rispetto ai messaggi precedenti.
- **Certezza**: Quello che si dice deve essere vero. Il tono non deve dare adito a dubbi.
- **Chiarezza**: Le parole dovrebbero essere semplici e comprensibili per tutti.
- **Precisione**: La precisione è essenziale affinché le persone non sospettino che qualcosa sia stato messo a tacere.



## Pericolosità comunicativa

Capacità di descrivere i rischi in modo semplice, efficace e senza destabilizzare

## Esposizione comunicativa

Capacità di indicare chiaramente quanto l'evento naturale e la mancata prevenzione determinano perdite senza entrare in polemica o fomentare ira.

## Vulnerabilità comunicativa

Capacità di esporre la situazione di vulnerabilità senza l'obiettivo di generare paura o destabilizzare il mercato

## DIVERSE COMUNICAZIONI PER LE DIFFERENTI FASI

- Il Geologo può partecipare in **5 situazioni**: *Previsione, prevenzione, emergenza, post-emergenza, informazione.*
- Il sistema di Protezione civile prevede **4 fasi di allertamento**: Ordinario, Attenzione, Pre-allarme, Allarme
- Si possono individuare almeno 6 comunicazioni differenti del Geologo

	Previsione	Prevenzione	Prima Emergenza	Emergenza	Informazione
Ordinario	DIVULGATIVO	DIVULGATIVO	X	X	EDUCATIVO
Attenzione	DIVULGATIVO	DIVULGATIVO	X	X	EDUCATIVO
Pre-allarme	PROFESSIONALE	PRECISO	X	X	ASETTICO
Allarme	PRECISO	X	ASETTICO	ASETTICO	COERENTE

# IL RUOLO DEL GEOLOGO NELLA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

- Quando si comunica in emergenza è importante distinguere i Fatti dalle Opinioni (*tipico errore italiano*).
- Valutate prima di comunicare. Non innamoratevi delle notizie del momento o delle vostre idee. Confrontatevi.
- Comunicate i dati, non tutti, ma soprattutto soltanto quelli di cui siete certi e soprattutto comunicate in modo da non alterare la percezione degli altri.
- Non comunicate previsioni o predizioni, ma in emergenza il dato geologico spesso viene preso dai media e dalla popolazione nel modo più errato possibile.
- Rispondete alle preoccupazioni degli interessati e non alle proprie.

## IL RUOLO DEL GEOLOGO NELL'INFORMAZIONE

- E' un ruolo delicato
- Fate parte di un Sistema e non siamo né l'unica voce competente in campo, né siete autonomi nelle vostre dichiarazioni.
- In fase di emergenza ogni dichiarazione può generare  $n$  problemi in più, e generare  $n^2$  polemiche in più.
- Informate in modo trasparente, tempestivo, chiaro, omogeneo secondo le evidenze disponibili al momento.
- Informate sempre e comunque perchè il vuoto informativo è sempre e comunque colmato da qualcun altro.
- In fase di **emergenza** siate asettici, mai dubitativi e mai subliminali....è esploso un problema non generatene altri.

## CONCLUSIONI

- Gestire l'emergenza significa gestire in primo luogo persone in tutta la loro diversità di situazione, carattere, posizione e sapersi confrontarsi con situazioni mutevoli al contorno.
- L'obiettivo di ogni comunicazione è che sia **efficiente** ed **efficace**, per questo motivo è di fondamentale importanza avere le idee chiare circa le caratteristiche delle persone alle quali ci si rivolge.
- In **emergenza** dobbiamo far emergere fatti, dati, misure e situazioni reali, tralasciando opinioni, spettacolarizzazioni e fake news.
- Attivare un canale di comunicazione efficace in caso di **emergenza** rappresenta uno degli obiettivi primari per chi progetta un piano di emergenza o si trova a gestirlo.