



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

PROGETTO FORMATIVO NAZIONALE "CULTURA È...PROTEZIONE CIVILE"



PROTEZIONE CIVILE  
Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Protezione Civile



MIM  
Ministero dell'Istruzione  
e del Merito

## *Cultura è... Protezione Civile*

Percorsi di istruzione, formazione e di educazione alla consapevolezza  
dei rischi e di attitudine alla resilienza per una vivibilità sostenibile

**Comunicazione e informazione in  
emergenza**

**Ing. Guido Loperte**



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

## comunicare

**1. a. tr.** Rendere comune, far conoscere, far sapere; per lo più di cose non materiali:

Per estens., dire qualcosa, *una notizia*; e con valore reciproco: *comunicarsi le proprie impressioni*. Quindi anche divulgare, rendere noto ai più: *c. un avviso, un annuncio; la televisione ha comunicato la notizia.*





# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

2. intr. a. Essere in verbale o scritta con qualcuno:





# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

**Decreto Legislativo n.1 del 2 gennaio 2018: Codice della protezione civile**

## **Art. 17. Sistemi di allertamento**

Le modalità di organizzazione e svolgimento dell'attività di allertamento sono disciplinate con direttiva da adottarsi ai sensi dell'articolo 15, al fine di garantire un quadro coordinato in tutto il territorio nazionale e l'integrazione tra i sistemi di protezione civile dei diversi territori....

La direttiva di cui al presente comma provvede, in particolare:

- a) all'omogeneizzazione, su base nazionale, delle terminologie e dei codici convenzionali adottati per gestire le diverse fasi di attivazione e della risposta del Servizio nazionale;
- b) **alla disciplina degli aspetti relativi alla comunicazione del rischio**, anche in relazione alla redazione dei piani di protezione civile di cui all'articolo 18, e all'informazione alla popolazione sulle misure in essi contenute;



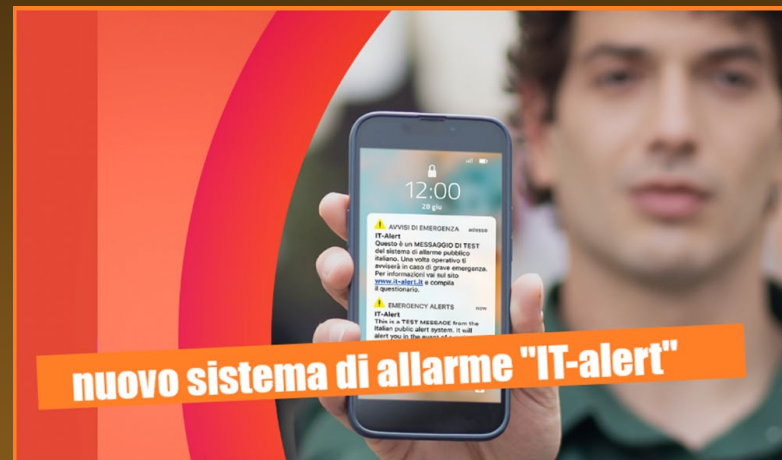
# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

## ALLERTA METEO-IDRO I colori delle allerte

- ALLERTA ROSSA
- ALLERTA ARANCIONE
- ALLERTA GIALLA

L'allerta ti avvisa che potresti trovarti in situazioni di pericolo





# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

## Art. 18. Pianificazione di protezione civile

La pianificazione di protezione civile ai diversi livelli territoriali è l'attività di prevenzione non strutturale, basata sulle attività di previsione e, in particolare, di identificazione degli scenari di cui all'articolo 2, comma 2, finalizzata:

- a) alla definizione delle strategie operative e del modello di intervento contenente l'organizzazione delle strutture per lo svolgimento, in forma coordinata, delle attività di protezione civile e della risposta operativa per la gestione degli eventi calamitosi previsti o in atto, .....
- b) ad assicurare il necessario raccordo informativo con le strutture preposte all'allertamento del Servizio nazionale;
- c) alla definizione dei flussi di comunicazione tra le componenti e strutture operative del Servizio nazionale interessate;



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE





# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

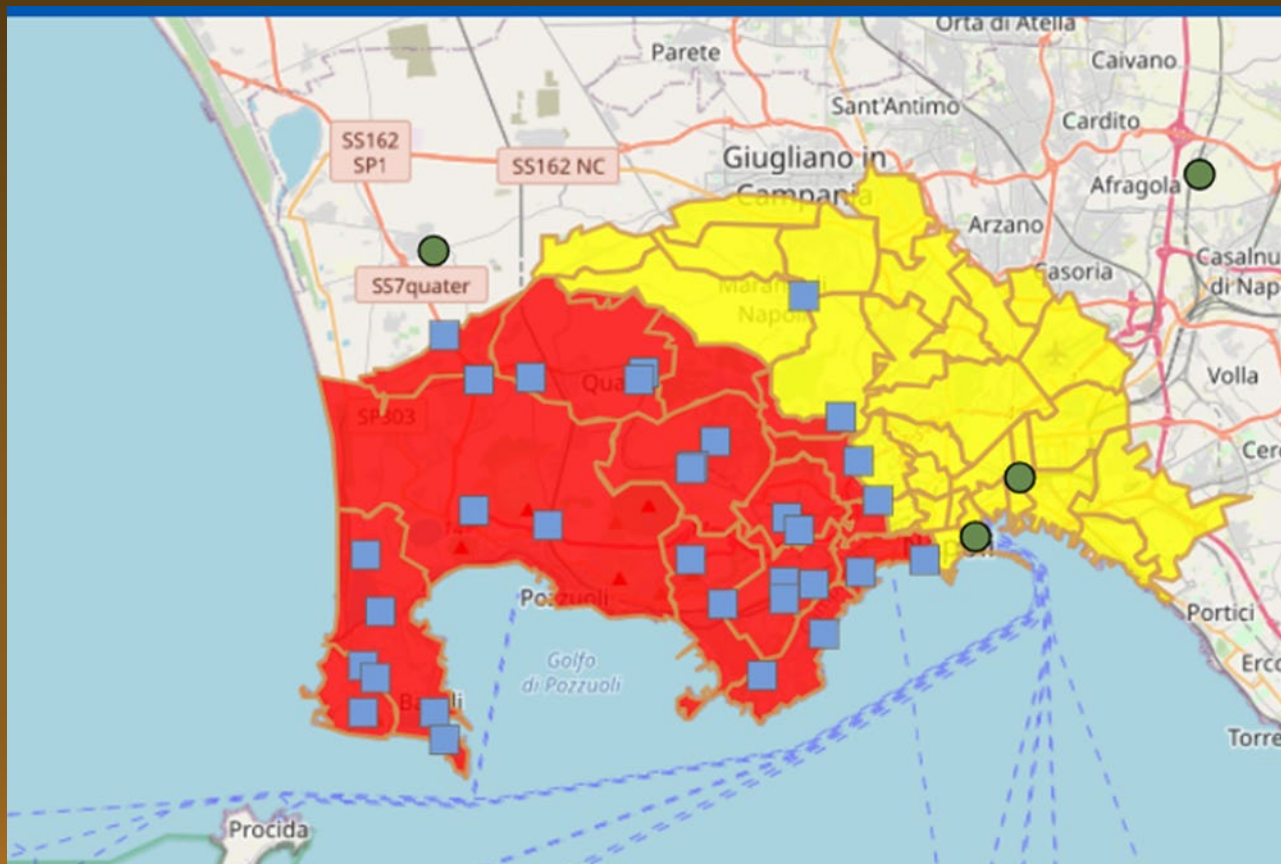






# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

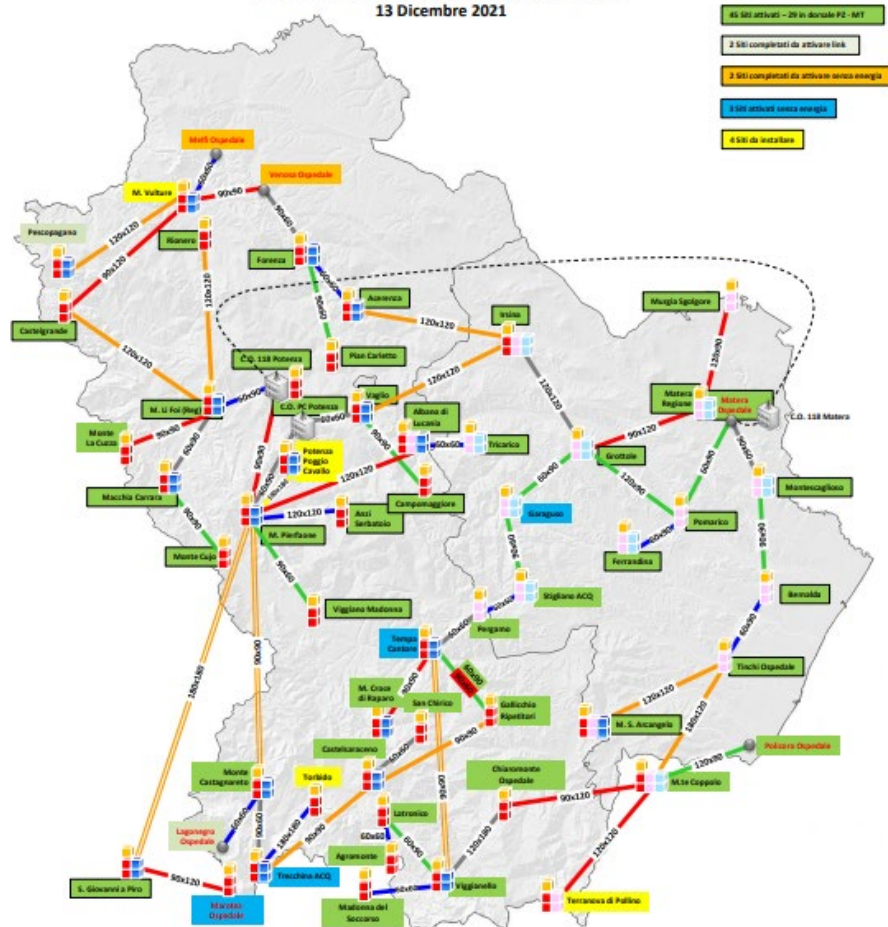


# REGIONE BASILICATA

Rete radio unitaria regionale di radiocomunicazione per il servizio di emergenza territoriale e sanitaria 118

## NUOVA CONFIGURAZIONE AGGIORNATA

13 Dicembre 2021



**STAZIONI RADIO BASE UHF  
SERVIZIO EMERGENZA SANITARIA 118 UHF**

	Regionale simulcast Monocanale	[50]
	Provincia di Potenza simulcast Bicanale	[38+38]
	Provincia di Matera simulcast Bicanale	[17+17]
		[160]

**STAZIONI RADIO BASE VHF  
SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE VHF**

	Provincia di Potenza (Istituzionale + Volontariato) Bicanale	[17+17+1+1]
	Provincia di Matera (Istituzionale + Volontariato) Bicanale	[9+9]
		[52+2]

**CONNESSIONI DI  
DORSALE REGIONALE GHz**

	Gamma 7GHz (1+0)	[9]
	Gamma 7GHz (2+0 XPRC)	[1]
	Gamma 11GHz (1+0)	[10+1]
	Gamma 13GHz (1+0)	[11+1]
	Gamma 15GHz (1+0)	[10]
	Gamma 18GHz (1+0)	[10+2]
	Gamma 23GHz (1+0)	[1]
		[54+4]

08/03/2023



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

---

## **Art. 29. Partecipazione del Servizio nazionale agli interventi di emergenza in ambito internazionale e al meccanismo unionale di protezione civile**

1. 2. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, lettera l), per la partecipazione del Servizio nazionale alla «Capacità europea di risposta emergenziale (EERC)» istituita, nell'ambito del meccanismo unionale di protezione civile, dall'articolo 11 della decisione n. 1313/2013/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013, è autorizzato, nel rispetto del comma 1, l'impiego di moduli, mezzi, attrezzature ed esperti qualificati, specificamente formati e registrati nel sistema comune di comunicazione e informazione in caso di emergenza (CECIS).



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

---

3. Se riceve una richiesta di assistenza tramite il Centro di coordinamento della risposta alle emergenze (ERCC) e non sussistono gli elementi ostativi di cui all'articolo 11, paragrafo 7, della decisione n. 1313/2013/UE, il Capo del Dipartimento della protezione civile, nelle more della deliberazione di cui all'articolo 24, attiva e coordina le risorse di cui al comma 2 del presente articolo, **previa informativa al Presidente del Consiglio dei ministri e dandone comunicazione alle Commissioni parlamentari competenti.** Il Capo del Dipartimento della protezione civile può ritirare tali risorse se ricorrono i gravi motivi di cui all'articolo 11, paragrafo 8, della decisione n. 1313/2013/ UE.



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

Art. 39. Strumenti per consentire l'effettiva partecipazione dei volontari alle attività di protezione civile

Ai volontari aderenti a soggetti iscritti nell'Elenco nazionale di cui all'articolo 34, impiegati in attività di soccorso ed assistenza in vista o in occasione degli eventi di cui all'articolo 7, anche su richiesta del sindaco o di altre autorità amministrative di protezione civile, vengono garantiti, **mediante l'autorizzazione da rendere con apposita comunicazione** di attivazione del Dipartimento della protezione civile, per i soggetti iscritti nell'elenco centrale, ovvero delle Regioni e Province autonome di Trento e di Bolzano, per i soggetti iscritti nei rispettivi elenchi territoriali, relativamente al periodo di effettivo impiego che il datore di lavoro è tenuto a consentire, per un periodo non superiore a trenta giorni continuativi e fino a novanta giorni nell'anno:



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

## COMUNICAZIONE

### La PA comunica

- disposizioni normative di pertinenza
- attività dell'istituzione ed il suo funzionamento
- ricorso ai servizi pubblici erogati
- conoscenza tempestiva di eventi di interesse pubblico e locale di competenza
- processi interni di semplificazione delle proprie procedure e di modernizzazione dei propri rapporti
- conoscenza dell'attività e del personale del procedimento amministrativo di competenza
- conoscenza tempestiva di eventi d'importanza locale, regionale, nazionale e internazionale

[http://www.protezionecivile.it/uffici-speciali/comunicazione](#)

### Amministrazione digitale

Il Piano dell'Amministrazione Digitale (PAD) prevede e regola le disposizioni, i procedimenti, i processi, le tecnologie, le risorse umane e le strutture amministrative in materia digitale, attuando le strategie dell'Amministrazione ICT e delle collaborazioni esterne della Pubblica Amministrazione italiana.

**AS 5.026 - Comunicazione di Impresa e Amministrativa**  
La presentazione di bilanci, bilanciari, dati e le tecniche di informazione e documenti contabili e PE, e i rapporti con i vari uffici dell'Amministrazione.

[http://www.protezionecivile.it/uffici-speciali/amministrazione-digitale](#)



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

## La comunicazione in protezione civile

**Comunicazione  
preventiva/informazione**

**Comunicazione/informazione  
in emergenza**

**Comunicazione tra  
operatori del sistema**

**Comunicazione  
ordinaria  
amministrazione**



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

## La comunicazione sul rischio

La risk communication è un processo interattivo di scambio di informazioni e opinioni tra individui, gruppi e istituzioni, tra soggetti coinvolti in merito alla valutazione e alla gestione di un rischio per la salute. Persone con interessi spesso diversi e ruoli diversi e competenze diverse (Stakeholder) e percezioni diverse....

P. C. R. Gray, R. M. Stern, M. Biocca (a cura di) "La comunicazione dei rischi ambientali e per la salute in Europa" Organizzazione Mondiale della Sanità Ufficio Regionale Europeo, 5-47, 1998, Ed. Franco Angeli





# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

---

**È di fondamentale importanza che siano le istituzioni ad annunciare l'emergenza, dichiarando nello stesso tempo che si stanno occupando della situazione e specificando:**

- **cosa sta accadendo;**
- **cosa si è fatto;**
- **cosa si sta facendo;**
- **cosa si intende fare,**

**Il rapporto di fiducia costruito nella fase precedente e la credibilità alimentata attraverso l'informazione trasparente, corretta e omogenea, giocano un ruolo determinante per affrontare i problemi che l'emergenza potrebbe comportare.**



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

---

**La fiducia può essere alimentata attraverso la trasparenza dell'informazione, l'attenzione e l'ascolto della percezione collettiva e soggettiva, in quanto ciò che le persone percepiscono come reale sarà poi reale nelle conseguenze, cioè nelle reazioni emotive, nei comportamenti adottati, nelle decisioni.**

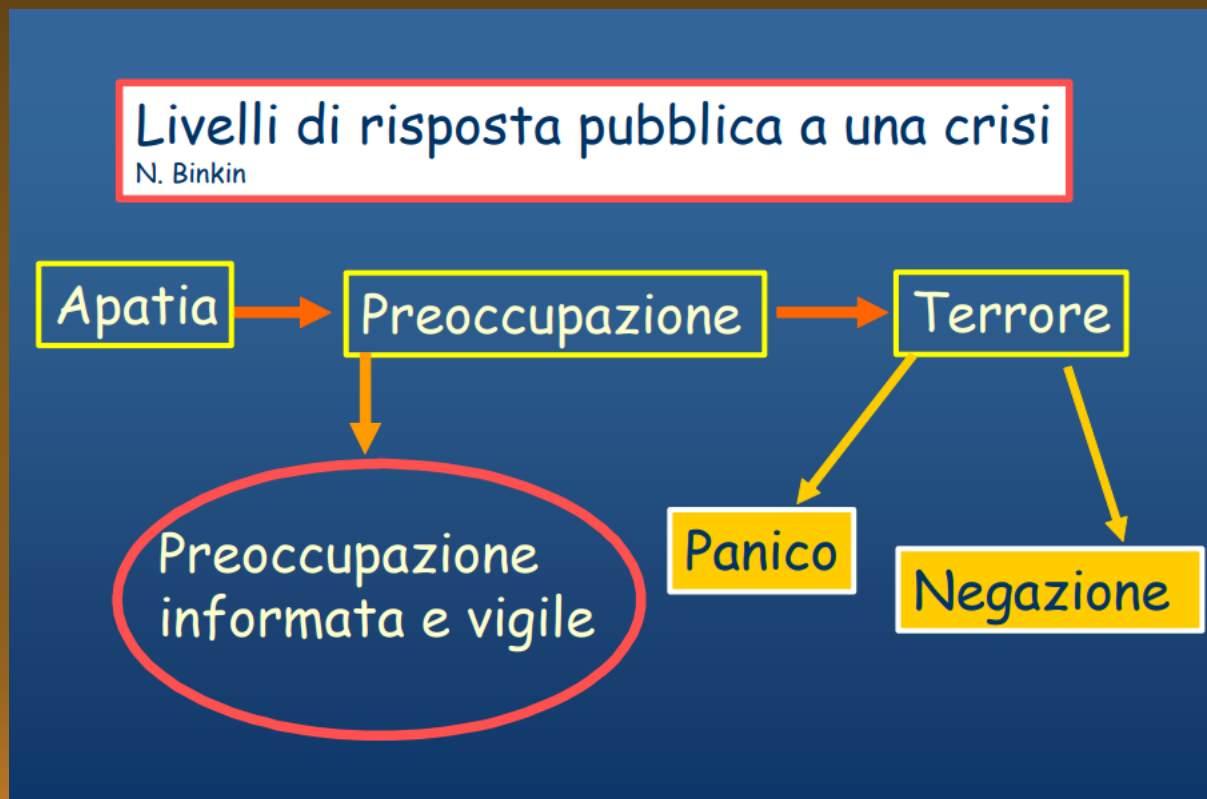
**L'obiettivo generale della comunicazione in una situazione di emergenza è aiutare il pubblico a poter gestire consapevolmente la preoccupazione evitando che si trasformi in paura incontrollata (panico) o in un atteggiamento di completa noncuranza (meccanismo di difesa della negazione).**



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

È essenziale che la preoccupazione venga orientata verso una appropriata vigilanza, un apprendimento attento, e una preparazione costruttiva.





# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

---

**La paura durante una crisi è inevitabile e va riconosciuto il diritto di avere paura.**

**La paura genera incertezza e mancanza di controllo della situazione, aumenta la percezione del rischio.**

**Per questo motivo le paure non vanno sottovalutate o ridicolizzate, trattate come se fossero irrazionali, ma vanno accolte e ascoltate.**

**Inoltre, quando le persone sono turbate, hanno difficoltà nella fase di ascolto e di elaborazione dell'informazione.**



# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

---

**L'ascolto e l'empatia sono le abilità relazionali essenziali per poter contenere alti livelli di emotività (paura, rabbia, risentimento) e per aiutare la persona ad attivare le sue risorse per affrontare in modo costruttivo la situazione di emergenza (preoccupazione informata e vigile).**

**Le persone hanno bisogno di sentire che le istituzioni “sentono” il rischio così come lo sentono loro e “si preoccupano” del cittadino.**

**L'empatia si alimenta ponendo attenzione alla comunicazione verbale (le parole), non verbale (atteggiamento, postura, sguardo, gestualità), paraverbale (tono della voce, timbro, sospiri).**

**Ma l'empatia non significa sovrarassicurazione, è piuttosto la capacità di entrare nel mondo dell'altro “come se” fosse il proprio, avendo la totale consapevolezza che quel mondo non è il proprio, è la capacità di entrare e uscire dal mondo dell'altro, in punta di piedi, rimanendo fortemente in contatto con il proprio mondo, con i propri pensieri e le proprie emozioni, nel pieno rispetto delle risorse che ogni persona ha a disposizione per affrontare ciò che accade.**

**Pertanto nell'emergenza è opportuno mantenere costantemente viva la comunicazione e ricordare di:**

- ❑ Informare in modo trasparente, tempestivo, chiaro, omogeneo secondo le evidenze disponibili al momento (comunicazione in itinere). E' essenziale dichiarare ciò che si sa e ciò che non si sa, la trasparenza è la scelta migliore.**
- ❑ Informare sempre e comunque perché il vuoto informativo è sempre e comunque colmato da qualcun altro, in particolare dai media, che influenzano in modo determinante la percezione individuale e collettiva.**
- ❑ Comunicare l'incertezza, riferendo ciò che si è fatto, ciò che si sta facendo, ciò che si intende fare. La comunicazione è più efficace se pone il focus su quello che è stato fatto (o è da fare) piuttosto che sul quello che non è stato fatto (o non è da fare).**
- ❑ Controbilanciare ogni messaggio negativo con molti messaggi positivi e orientati a delle soluzioni.**
- ❑ Rispondere alle preoccupazioni degli interessati e non alle proprie.**
- ❑ Valutare l'accettabilità del messaggio da parte del target.**
- ❑ Preparare documentazione più approfondita e indicare sempre un recapito per avere ulteriori informazioni.**

**Le informazioni vanno sempre trasformate in messaggi, cioè in una comunicazione che acquisti significato per le persone alle quali il messaggio è rivolto (target).**

**Il messaggio deve tener conto delle caratteristiche del target, dei suoi bisogni, dei suoi obiettivi, delle risorse, degli interessi e delle funzioni, dei vincoli e delle argomentazioni che lo possono interessare.**

**I messaggi vanno semplificati ponendo attenzione al linguaggio tecnico, facendo esempi concreti e vicini all'esperienza della gente, controllando che chi ascolta capisca.**

**Alcuni messaggi vanno lanciati immediatamente come le misure da adottare durante l'emergenza e vanno indirizzati ad un pubblico vasto.**

**In questi casi i media rappresentano il mezzo più adeguato di comunicazione.**

**E' comunque importante ricordare che i mezzi di comunicazione unidirezionali (media, siti internet, opuscoli) e i mezzi di comunicazione bidirezionali (colloquio faccia a faccia, colloquio telefonico) vanno utilizzati secondo un approccio integrato e scelti in base al target, agli obiettivi, ai tempi e alle risorse.**

**La strategia della comunicazione deve seguire il seguente schema:**

**CHI A chi lo sto comunicando?**  
(il pubblico bersaglio)

**COSA Che cosa voglio dire?**  
(il messaggio)

**COME Qual è il modo migliore per raggiungere il mio uditorio?**  
(il mezzo)

**DOVE Quale il luogo o lo spazio più adeguato**

**QUANDO Qual è il momento migliore per dirlo?**  
(il tempo)

**PERCHE' Quali risultati voglio che il mio messaggio produca?**  
(l'impatto)







# REGIONE BASILICATA

Uffici Speciali della Presidenza  
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

---

## Come strutturare la comunicazione in emergenza

- ➡ Ascoltare
- ➡ Restituire l'ascolto, comprendere la preoccupazione, costruire empatia
- ➡ Iniziare ad informare: presentare il messaggio chiave (max 15 parole)
- ➡ Argomentare: esplicitare i fatti a sostegno del messaggio e le possibili soluzioni che il messaggio può prospettare
- ➡ Coinvolgere le persone nella gestione dell'emergenza proponendo e concordando cosa loro possono fare
- ➡ Dichiarare l'impegno organizzativo e le possibili azioni future
- ➡ Indicare sempre un servizio, una struttura alla quale rivolgersi per ulteriori informazioni chiarendo come e quando
- ➡ Riassumere, ripetere il messaggio chiave mantenendo sempre viva la relazione

