

# La Comunicazione nel Corso di un'Emergenza

Obblighi, ruoli, responsabilità e metodologie  
comunicative efficaci

## Dispensa Didattica

Nicola Angelini e Fabio Montuori

---

# La Comunicazione nel Corso di un'Emergenza

## Obblighi, ruoli, responsabilità e metodologie comunicative efficaci

Il seminario che si è tenuto il 6 febbraio 2021 in webinar era rivolto a Sindaci, Comandanti e Ufficiali di Polizia Locale, Funzionari di Protezione Civile, Formatori di settore, Coordinatori e Responsabili di OdV/GC di Protezione Civile ed in subordine ai Volontari di Protezione Civile esperti con missioni all'attivo.

L'evento si prefiggeva di individuare la corretta catena di comando della comunicazione nel corso di un evento critico e/o di un'emergenza, i ruoli di responsabilità e le modalità per confezionare una comunicazione efficace, sia nei confronti dei cittadini, che delle diverse istituzioni coinvolte nell'evento; accennando anche alle metodologie comunicative più diffuse.

### Le Autorità di Protezione Civile

In Italia, il Decreto Legislativo n.1/2018 di riforma del Servizio Nazionale di Protezione Civile, riconosce tre sole Autorità di Protezione Civile:

- il Presidente del Consiglio dei Ministri
- i Presidenti delle Regioni e delle PP.AA. di Trento e di Bolzano
- i Sindaci.

Il **Sindaco**, quale *Autorità Territoriale di Protezione Civile* è responsabile, con riferimento agli ambiti di governo ed alle funzioni di competenza di:

#### **IN TEMPO DI PACE**

*(art.6, comma 1°)*

- promozione, dell'attuazione e del coordinamento delle attività
- destinazione di risorse finanziarie finalizzate alle attività
- articolazione delle strutture organizzative preposte
- attribuzione, alle medesime strutture, di personale adeguato e munito di specifiche professionalità
- organizzazione dell'azione amministrativa delle strutture preposte
- attività di informazione alla popolazione sugli scenari di rischio, sulla pianificazione ...

#### **IN EMERGENZA**

*(art.12, comma 5°)*

- adozione di provvedimenti contingibili e urgenti
- attività di assistenza alla popolazione colpita ...
- assicurare il costante aggiornamento del flusso di informazioni con il Prefetto e il Presidente della Giunta Regionale
- attività di informazione alla popolazione.

Ma che cosa è un'**Emergenza**? Definiamo l'ambito in cui ciò che stiamo dicendo va fatto.

*Si definisce Emergenza una qualsiasi condizione critica che si manifesti in conseguenza del verificarsi di un evento, di un fatto o di una circostanza e che determini una situazione potenzialmente pericolosa per l'incolumità delle persone e/o di beni e strutture e che richieda interventi eccezionali ed urgenti per essere gestita e riportata alla normalità.*

Il Sindaco ha diversi strumenti per affrontare un'Emergenza:

- il sistema di Allertamento;
- i Piani di Emergenza Comunale, Provinciale e Regionale;

- le procedure operative scritte;
- Uomini preparati e Mezzi operativi;
- livelli di sussidiarietà progressivi;
- i Mezzi di Comunicazione.

Ha inoltre strumenti di lungo periodo:

- Piani di Governo del Territorio
- Programmi di recupero ambientale
- Grandi opere
- Programmi di messa in sicurezza idraulica
- Norme di Edilizia antisismica
- Attività di informazione pubblica (PEC)

... e strumenti per il breve periodo:

- Piani di emergenza territoriale
- Monitoraggio dei rischi
- Formazione e addestramento del personale.

E' tenuto pertanto comunicare senza timori l'Emergenza, ma deve evitare di trovarsi in un'**Emergenza di Comunicazione**, non essendosi opportunamente preparato per questa evenienza quando ne aveva il tempo.

Al verificarsi di una situazione d'emergenza, acquisite le opportune e dettagliate informazioni sull'evento, il Sindaco assume la direzione dei servizi di soccorso e assistenza alla popolazione colpita e adotta i necessari provvedimenti.

Contestualmente, dovrebbe aver già effettuato un'informazione preventiva e in ogni caso instaura un canale comunicativo in emergenza verso la popolazione volta a limitare danni, feriti e/o perdita di vite umane, nonché distruzione di beni materiali. L'informazione mira a fornire **costanti aggiornamenti** sull'evento in atto e **corretti comportamenti da assumere.**

Il Sindaco rappresenta la **figura principale della nuova protezione civile**, soprattutto all'interno di sistemi fondati su un forte meccanismo di autogoverno, secondo i principi di sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza

Nel corso delle situazioni critiche è affiancato nelle sue scelte dal *Responsabile Operativo Comunale (ROC)* e dall'*Unità di Crisi Locale*; può inoltre sempre chiedere aiuto alle strutture di livello superiore:

- *Centro Operativo Misto (COM)*
- *Centro Coordinamento Soccorsi (CCS c/o la Prefettura)*
- *Sala Operativa Regionale (SOR)*
- *Salta Italia (Dipartimento della Protezione Civile in Roma)*
- *Direzione di Comando e Controllo (Di.Coma.C.)*

I fronti verso cui comunicare sono due: verso il **cittadino** e verso le **Istituzioni** e hanno modalità e finalità molto diverse tra loro.

## **Comunicare al Cittadino**

Pianificare la comunicazione verso il cittadino significa aprire **molteplici canali comunicativi** che possano facilitare processi di scambio tra tutti i soggetti coinvolti, sia nella fase che precede l'emergenza, che nella fase in cui l'emergenza è in atto.

Il Sindaco dovrebbe attivare una comunicazione costante con i propri concittadini, che parta dall'illustrazione dei rischi presenti nel territorio (in tempi ordinari), sia sempre presente nei momenti di allertamento e sia efficace soprattutto nei momenti di criticità e di emergenza.

L'informazione verso il cittadino deve essere:

- Chiara e coerente
- Tempestiva
- Verificata (-abile)
- Aggiornata
- Ridondante

Deve altresì contenere:

- i Fatti
- i Rischi
- Consigli e/o disposizioni
- i Tempi di evoluzione
- le Azioni intraprese e quelle previste nel breve periodo
- i Luoghi Sicuri per il ritrovo delle persone colpite
- le motivazioni delle scelte fatte o che si sta per fare
- i tempi di Aggiornamento

Può essere veicolata attraverso:

- i Pannelli a Messaggio Variabile del Comune
- una Mailing List ad iscrizione volontaria
- i Social Network
- il SitoWeb istituzionale del Comune
- le Radio e le TV locali
- i Volontari strada per strada

Nell'attuale mondo della fugacità e dell'evanescenza delle informazioni non vanno mai sottovalutati il ruolo e l'importanza della **comunicazione scritta**.

La comunicazione è un'abilità che può offrire un contributo sia al processo di pianificazione e di organizzazione, che in fase critica, in quanto la comunicazione non si esaurisce nel mero passaggio di informazioni, ma è la risorsa che permette di creare rapporti e collaborazioni, utili anche per affrontare i momenti di difficoltà e di conflitto, sempre presenti in ogni piano d'intervento, in modo particolare nell'emergenza.

Una volta raccolti tutti gli elementi e confezionato il comunicato **sarà l'unica voce del Sindaco a trasmettere le informazioni** a:

- Cittadini;
- Stampa;
- Istituzioni Superiori;
- Social;
- TV, Radio ...

## Comunicare con i livelli istituzionali superiori

Se la comunicazione verso il cittadino presenta aspetti molteplici e complessi, quella verso i livelli istituzionali superiori richiede piena conoscenza dell'evento, onestà, ridondanza, chiarezza, completezza dei dati.

Il nuovo Codice della Protezione Civile (D.lgs 1/2018), infatti, si fonda sui principi di SUSSIDIARIETA' – DIFFERENZIAMENTO – ADEGUATEZZA.

Una tra le modalità più efficaci per favorire la «partecipazione» verticale alla nostra emergenza, è garantire una costante circolazione delle informazioni tra tutti gli Enti e le Autorità preposti. La circolazione delle informazioni, infatti, da una parte rafforza il bagaglio conoscitivo a tutti i livelli coinvolti, dall'altra facilita la condivisione e quindi aumenta la possibilità di fornire una risposta adeguata ed omogenea.

## Il ruolo del volontariato nella comunicazione

Il D.Lgs n.1/2018 promuove la più ampia partecipazione del volontariato organizzato alle attività di protezione civile, **MA** individua il volontariato solo come una struttura operativa concorrente, pertanto:

- il volontario NON ha compiti propri dell'Autorità Pubblica;
- NON ha compiti di informazione (anche perché NON dispone di tutte le notizie);
- NON è un pubblico ufficiale;

ne consegue che è vivamente consigliato di non utilizzare il volontario nella comunicazione ufficiale, specie verso i Media, mentre è espressamente vietato al volontario diffondere notizie circa l'emergenza a cui sta partecipando per uno specifico obbligo di riservatezza sancito dalle norme.

## I fondamenti della buona comunicazione

La comunicazione è alla base di tutte le nostre relazioni. Essendo una competenza, essa può essere appresa e migliorata, partendo da una riflessione sul proprio modo di agire e di mettersi in relazione con gli altri. Per questo è importante essere consapevoli del nostro modo di esprimerci e degli effetti che esso produce sui nostri interlocutori, per trasformare il messaggio in comunicazione efficace.

Per attivare un processo di comunicazione e quindi mettere in comune qualcosa con gli altri è indispensabile che ci siano determinate condizioni. Dato che la comunicazione può avvenire in vari modi, poiché molte sono le informazioni che si possono trasmettere, è importante individuare gli elementi che la costituiscono.

## Gli elementi della comunicazione



## Saper ascoltare

Per comunicare in maniera efficace è necessario, come abbiamo visto conoscere gli elementi base della comunicazione. Non va però dimenticata un'altra importante, ma basilare competenza che è la capacità di ascolto. L'ascolto attivo è un modo di ascoltare ciò che ci viene detto con uno sforzo intenzionale per capire il punto di vista altrui. Lo scopo è comprendere veramente il punto di vista, le motivazioni, i pensieri e le aspettative degli altri, sospendendo qualsiasi giudizio.

Sentire non è ascoltare. Che differenza c'è tra sentire e ascoltare?

È come quando si ascolta una musica che piace, prestando attenzione alle parole rispetto a quando si accende la televisione in sottofondo mentre si fa dell'altro. Nel primo caso si ascolta cosa dice il cantante, ti emozioni, magari passano per la testa ricordi... nel secondo caso non si saprebbe neppure fare il riassunto dell'episodio a chi non lo ha visto.

Per questo è fondamentale ascoltare attivamente ciò che un collega ci trasmette comprendendo appieno il messaggio che ci consente immediatamente di agire/reagire.

## **Le tre C della comunicazione**

Cosa vuol dire saper comunicare?

Come mai è così importante?

Che risultati voglio ottenere?

### Cosa vuol dire sapere comunicare?

Saper comunicare significa riuscire a trasmettere in modo chiaro, preciso e completo il contenuto del nostro pensiero ad una o a più persone. Riuscire a farlo in modo efficace vuol dire far sì che l'interlocutore comprenda il messaggio nella sua interezza e agisca di conseguenza come ci si aspetta faccia.

Non bisogna infatti dimenticare che colui che "riceve" il messaggio assegna a questo un significato in base all'interpretazione che ne dà, che non è inscindibile dal suo sistema di valori, di convinzioni, di credenze e abitudini.

Va inoltre ricordato che la comunicazione che adottiamo con familiari e amici è spesso completamente diversa da quella utilizzata con persone poco conosciute o colleghi di lavoro.

Nel nostro caso, comunicare efficacemente in situazioni di emergenza significa riuscire a farlo in tempi rapidi e ristretti e - laddove necessario - utilizzando messaggi di codifica prestabiliti.

### Come mai è così importante?

Sulla capacità di comunicare possono interferire molte componenti, come ad esempio:

- la difficoltà di gestire emozioni quali paura o rabbia;
- la mancanza di motivazione a rendere la comunicazione efficace;
- l'apprendimento di uno stile comunicativo disfunzionale;
- la mancanza di consapevolezza del proprio stile comunicativo.

Prendiamo ad esempio il caso di una persona che deve parlare in pubblico e che parla troppo velocemente. Sebbene possa essere preparato sull'argomento e possieda un lessico perfetto, il messaggio potrebbe non arrivare alla platea, perché poco comprensibile e poco coinvolgente.

Comunicare tra operatori comporta innanzitutto la necessità di conoscere il codice comunicativo adottato nelle diverse situazioni standard e di emergenza. Va da sé che in assenza di tale conoscenza la comunicazione è praticamente impossibile.

### Che risultato voglio ottenere?

Una comunicazione chiara, efficace e diretta aiuta a gestire al meglio le varie situazioni di quotidianità o di emergenza.

A un messaggio comprensibile segue una azione chiara e immediata. Nel nostro caso, in situazione di emergenza, ad esempio, una comunicazione calma e concisa rassicura il ricevente, che a sua volta opererà in maniera pronta e proficua.

Ogni membro di ogni equipaggio deve ovviamente conoscere il codice univoco d'uso e soprattutto mantenersi allenato al suo utilizzo sia in situazioni standard sia in piena emergenza.

Si sa che ogni persona ha il proprio modo di comunicare: con gli amici, al lavoro, con il partner, ma quando si lavora in squadra dobbiamo conoscere e applicare lo stesso *modus operandi*.

Per questo è importante che tutti conoscano e comprendano gli elementi di uno stesso codice, affinché l'intero equipaggio possa capire, contenere e superare l'emergenza, portando a termine l'intervento per cui si è stati chiamati.

Una comunicazione distorta avrà come conseguenza:

- un ricevente preoccupato, allarmato;
- un intervento inefficace;
- una bassa performance degli operatori;
- possibili situazioni di rischio per ogni membro dell'equipaggio.

In conclusione, la parola comunicare significa condividere, mettere in comune, cioè entrare in comunicazione con altri esseri viventi per soddisfare un bisogno o semplicemente per scambiarsi informazioni, dubbi o richieste.

La comunicazione è un'esigenza primaria degli uomini, è un fatto naturale, che fa parte della nostra esperienza quotidiana, ma è anche un fatto sociale, perché attraverso il soddisfacimento di questo bisogno, gli uomini si organizzano e danno vita a una società.

Nel nostro caso la situazione d'emergenza dettata dal Covid-19, ad esempio, ci ha spinto a rivedere non solo il nostro modo di lavorare, ma anche e soprattutto il nostro modo di comunicare per creare un processo dinamico, collaborativo, efficace e efficiente.

### **Filmati di approfondimento**

<https://www.youtube.com/watch?v=Qk7p0xBoFKM>

<https://www.youtube.com/watch?v=gPzfP6qp1CI>

Dispensa realizzata da:

#### **Nicola Angelini**

*Security & Emergency Manager*

*Regione Lombardia – Direzione Territorio e Protezione Civile*

*Responsabile della P.O. Coordinamento Ricostruzione Post-Sisma 2012*

*Associato e Formatore AiFOS, AiFOS Protezione Civile e INSFO*

*Associato AssoDima – Disaster Manager Italian Association*

*E-mail: angelinin@regione.lombardia.it // Telefono 02-6765.2500*

#### **Fabio Montuori**

*Esperto di relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa*

*Formatore SicurScuola*

*Volontario operativo di Protezione Civile*

*E-mail: sicurscuola@gmail.com*