

Piano di Formazione Nazionale - PFN 2026

Modulo 7

Formazione Comunicazione in Salute

UF 5

Comunicare in emergenza: principi, strategie e coordinamento interistituzionale

ROMA

20-21 MAGGIO 2026



Il ruolo della Protezione Civile nella comunicazione di emergenza: esperienza operativa

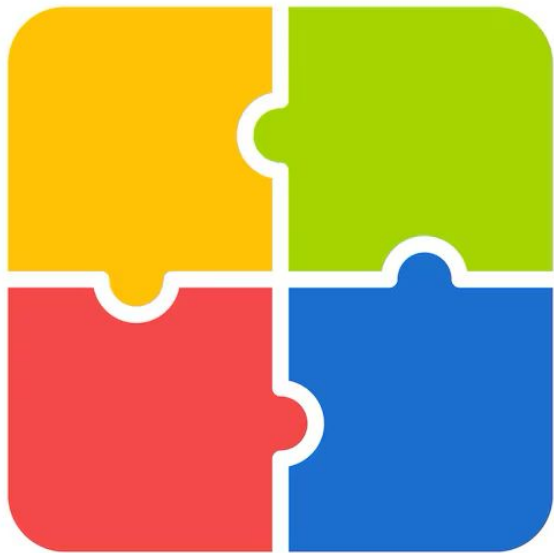
Nicola Sergio Stefani

ns.stefani@gmail.com

Qualunque notizia, allarme o direttiva non sarà mai presa nella giusta considerazione se chi fruisce del messaggio non ne conosce la fonte, non sa qual è il suo ruolo e non ripone fiducia in essa.







Il ruolo della protezione civile



Previsione

Prevenzione

Soccorso

-  1) L'organizzazione della Protezione Civile in Italia
-  2) La grammatica dell'emergenza
-  3) Il ruolo della Protezione Civile nella comunicazione dell'Emergenza
-  4) La comunicazione è relazione

1970

Oggi

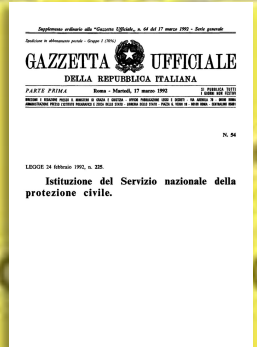


Legge 8/12
1970 n. 996



Legge Cost.
3/2001

Legge 24/02
1992 n. 225



Legge 2012
n. 100



D. Lgs. 2/01
2018 n. 1

Il codice della Protezione Civile del 2018

Concept: definizione e scopi della Protezione Civile

La «Protezione Civile» è l'insieme delle **competenze** e delle **attività** volte a **tutelare**:

- La vita
- L'integrità fisica
- I beni
- Gli insediamenti
- Gli animali
- L'ambiente

Da **danni** o dal **pericolo di danni** derivanti da eventi calamitosi di **origine naturale o antropica**.

Attività

Prima

Previsione, prevenzione
e mitigazione dei rischi

Dopo

Superamento delle
emergenze

Durante

Gestione delle
emergenze

Servizio Nazionale della Protezione Civile: SNPC

- Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco
- Forze Armate
- Forze di Polizia
- Amministrazioni dello Stato
- Comitato Nazionale dei Grandi Rischi
- Regioni
- Comitato Operativo Nazionale
- Province
- Organizzazioni di Volontari
- Comitato paritetico Stato-Regioni-Enti locali
- Enti locali
- Croce Rossa Italiana
- Corpo Nazionale del Soccorso Alpino e Speleologico
- Sistema Nazionale Protezione dell'Ambiente
- Strutture proposte alla gestione dei servizi meteorologici

Componenti





Strutture operative

Organi Collegiali

Ruolo dei volontari

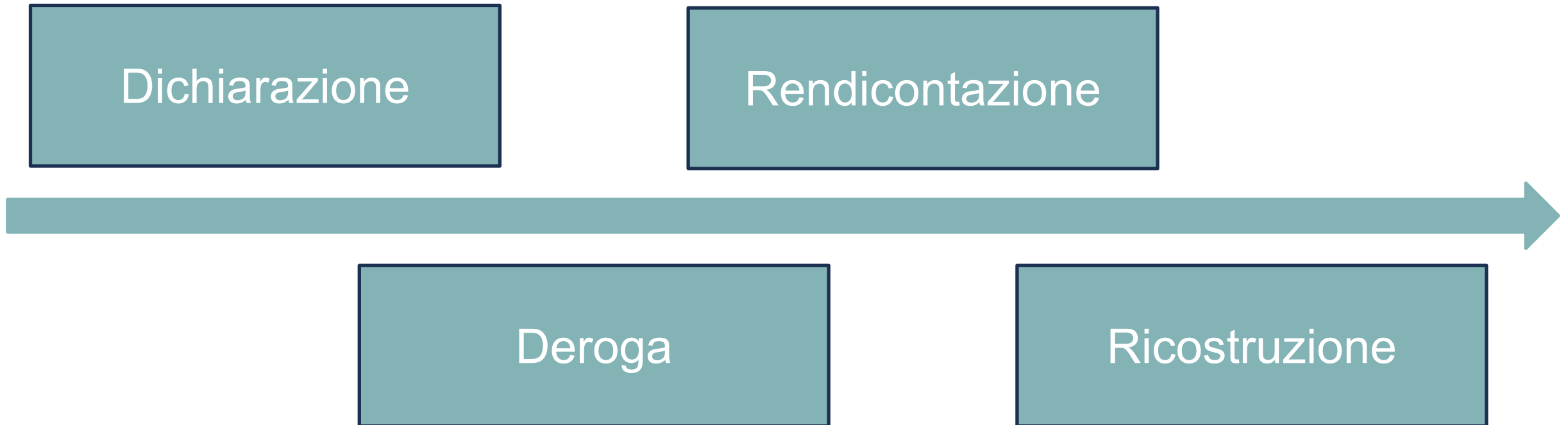
- Assistenza alla popolazione
 - Attività psicosociale
 - Attività socio-assistenziale
 - Assistenza a soggetti maggiormente vulnerabili
- **Informazione alla popolazione**
- Logistica
- Soccorso e assistenza sanitaria
- Uso di attrezzature speciali
- Conduzione di mezzi speciali
- Predisposizione e somministrazione pasti
- Prevenzione e lotta attiva contro gli incendi boschivi e di interfaccia

Cosa succede durante un'emergenza?

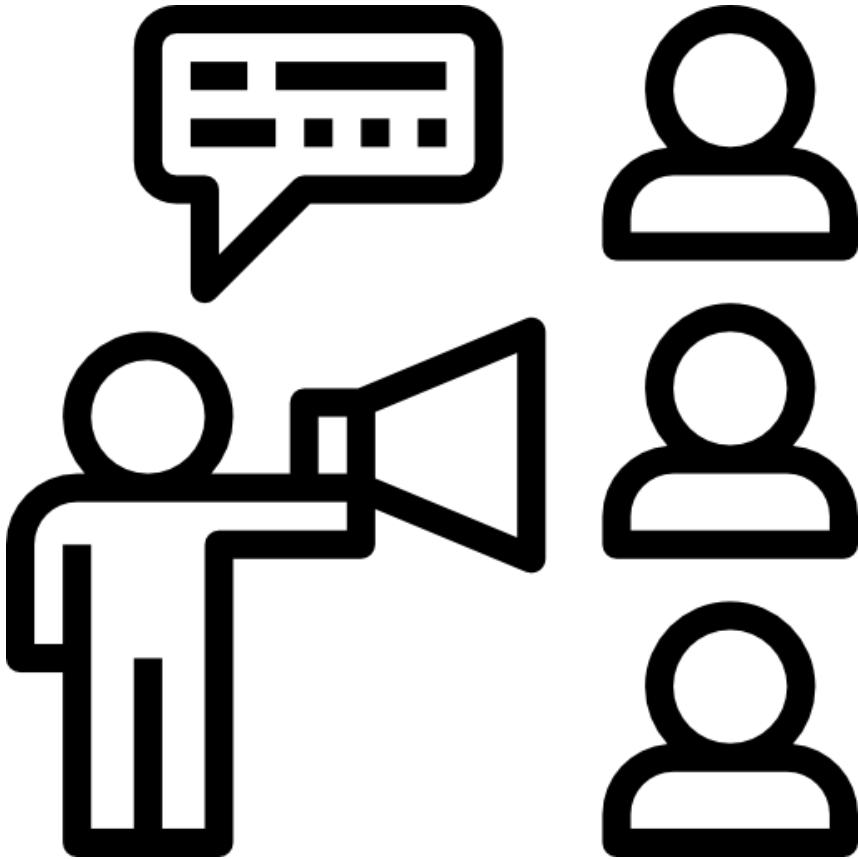
-  1) L'organizzazione della Protezione Civile in Italia
-  2) La grammatica dell'emergenza
-  3) Il ruolo della Protezione Civile nella comunicazione dell'Emergenza
-  4) La comunicazione è relazione



Stato di emergenza



Dichiarazione



Il Dipartimento della Protezione Civile effettua una rapida valutazione utilizzando i dati e le segnalazioni trasmesse dalle aree interessate, con l'obiettivo di **verificare la presenza delle condizioni necessarie per l'adozione della deliberazione.**

- **Trasparenza**
- **Responsabilità**

Deroga



Le ordinanze rappresentano il principale strumento operativo nel corso dello stato di emergenza. Sono emanate dal Presidente del Consiglio dei Ministri, anche attraverso il Capo del Dipartimento e in accordo con le Regioni coinvolte, potendo derogare alla normativa vigente.

- **Legalità**

Rendicontazione



La fase finale dell'emergenza si concretizza nelle cosiddette ordinanze di chiusura, **provvedimenti volti a regolare il ritorno alle condizioni ordinarie** e ad assicurare la continuità delle attività ancora in corso, evitando interruzioni o carenze nelle responsabilità.

- **Veridicità**

Le ordinanze come strumento comunicativo

Le ordinanze disciplinano gli interventi necessari per gestire la crisi e garantire la continuità delle attività essenziali.

Attraverso esse vengono definiti: **soccorsi, assistenza alla popolazione, ripristino dei servizi, sostegno economico e misure per la sicurezza e la ricostruzione dei territori colpiti.**

Ordinanza



Affidabilità

Informazioni ufficiali e verificate



Autorevolezza

Fonte istituzionale riconosciuta



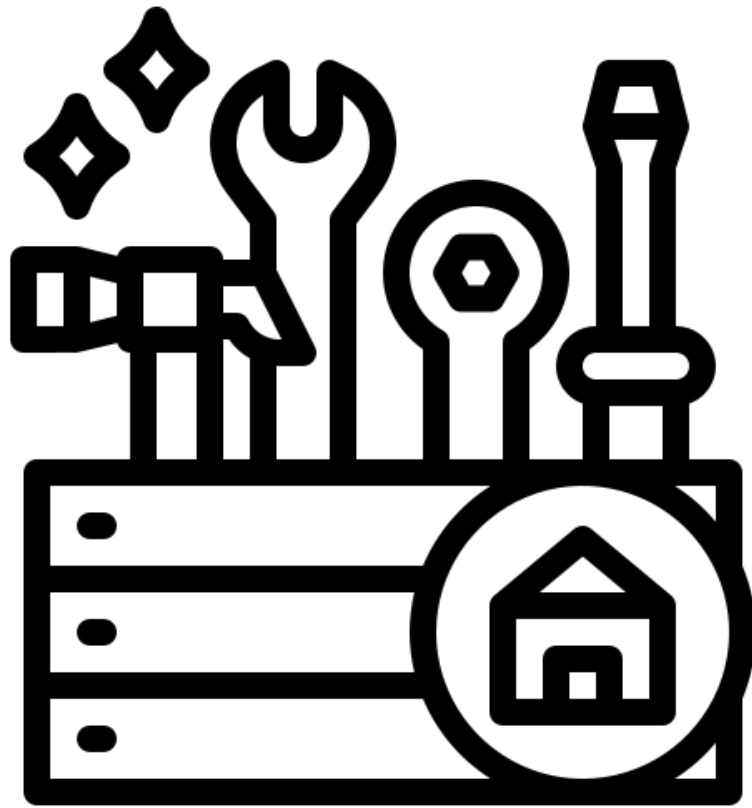
Tempestività

Indicazioni rapide durante la crisi

X Chiarezza





Messaggi accessibili alla popolazione

Ricostruzione



La fase di ricostruzione **regola il ritorno alla normalità attraverso interventi di ripristino e sostegno ai territori colpiti**. Sulla base dei fabbisogni rilevati dai commissari delegati, il Consiglio dei Ministri definisce contributi e agevolazioni per soggetti pubblici, privati e attività produttive danneggiate.

- **Proporzionalità**
- **Uguaglianza sostanziale**

-  1) L'organizzazione della Protezione Civile in Italia
-  2) La grammatica dell'emergenza
-  3) Il ruolo della Protezione Civile nella comunicazione dell'Emergenza
-  4) La comunicazione è relazione



La gestione dell'informazione nelle emergenze

- **D**islocazione
- **E**ntità
- **N**atura
- **A**tteggiamento
- **M**ovimento

COP, SITREP



Organi di
comunicazione



Perché si comunica

- Riduzione del rischio
- Orientamento dei comportamenti
- Presenza istituzionale
- Cultura della prevenzione



Come si comunica

Comunicazione **interna**

Comunicazione **esterna**

- **Definire una struttura** dedicata alla comunicazione dell'emergenza, individuando responsabili e personale di supporto
- Organizzare **percorsi di formazione e aggiornamento** per gli operatori coinvolti, con particolare attenzione alla gestione dei rapporti con i mezzi di informazione
- **Pianificare strumenti, risorse e modalità operative** necessarie per affrontare in modo efficace eventuali eventi calamitosi



Cosa si comunica

Comunicazione **preventiva**

Comunicazione **del rischio**

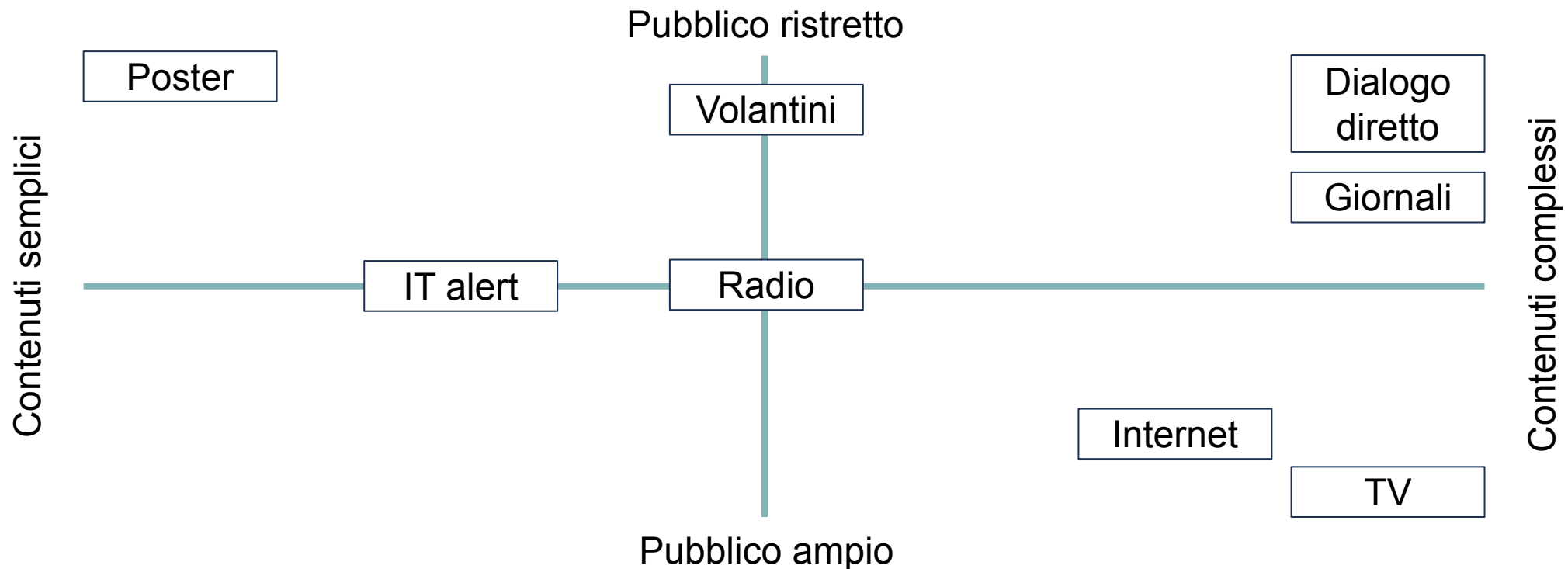
- Comunicare per **rafforzare il rapporto di fiducia** con la popolazione e confermare la capacità operativa delle istituzioni
- **Fornire informazioni chiare e verificate**, contrastando la diffusione di notizie false o allarmistiche
- **Aggiornare sui programmi di intervento** e sulle attività in corso;
- Diffondere direttive utili a **favorire comportamenti coordinati** e ridurre iniziative individuali potenzialmente dannose
- Mantenere un **dialogo costante con la popolazione**, promuovendo collaborazione, scambio di informazioni e partecipazione attiva







Mezzi di comunicazione

Comunicare **per prevenire**

Comunicare **per allertare**



-  1) L'organizzazione della Protezione Civile in Italia
-  2) La grammatica dell'emergenza
-  3) Il ruolo della Protezione Civile nella comunicazione dell'Emergenza
-  4) La comunicazione è relazione

Come relazionarsi durante un'emergenza

La gestione comunicativa
dell'emergenza

Caratteristiche del messaggio
d'allarme

Errori comunicativi

Rules of thumb

Come relazionarsi durante un'emergenza

La gestione comunicativa
dell'emergenza

Caratteristiche del messaggio
d'allarme

Errori comunicativi

Rules of thumb

Come relazionarsi durante un'emergenza

La gestione comunicativa
dell'emergenza

Caratteristiche del messaggio
d'allarme

Errori comunicativi

Rules of thumb

Come relazionarsi durante un'emergenza

La gestione comunicativa
dell'emergenza

Caratteristiche del messaggio
d'allarme

Errori comunicativi

Rules of thumb

Come relazionarsi durante un'emergenza

La gestione comunicativa
dell'emergenza

Caratteristiche del messaggio
d'allarme

Errori comunicativi

Rules of thumb