

COMUNICARE IN EMERGENZA

A cura di **Massimiliano Longhi**
Dott. in Coordinamento Attività di Protezione Civile
EMIC – Emergency Manager Italiano Certificato
Istruttore Gestione Emergenze
massimilianolonghi@uniprotezionecivile.it



COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

LE DOMANDE SEMPLICI

- ✓ ***COSA E' SUCCESSO ?***
- ✓ ***CHI STA INTERVENENDO ?***
- ✓ ***COSA SI STA FACENDO ?***
- ✓ ***COSA SUCCEDERA' ?***



COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

LE RISPOSTE

- ✓ **REALTA' DEI FATTI**

Far tacere le "voci" (c.d. rumors);
Rendere consapevole la popolazione;
Non omettere e non inventare.

- ✓ **CHI SIAMO**

- ✓ **COSA STIAMO FACENDO NELL'IMMEDIATO**

Far capire che, nonostante la gravità dell'accaduto, abbiamo la situazione sotto controllo e possediamo le competenze per gestirla



Infonde tranquillità, attenua il panico

COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

LE RISPOSTE

✓ **DARE DIRETTIVE**

Minimizzare iniziative individuali;
Incanalare comportamenti della folla;
Impiegare l'iperattività post evento traumatico.

✓ **COSA FAREMO NEL MEDIO – LUNGO TERMINE**

Infondere attese positive;
Ripresa sociale ed economica.

COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

COME COMUNICARE

- ✓ PAROLE SEMPLICI E COMPRENSIBILI A TUTTI
- ✓ ENUNCIATI SINTETICI (che restano in mente)
- ✓ EVITARE GERGO TECNICO O SIGLE
- ✓ EVITARE ILLAZIONI O SITUAZIONI INCERTE
 - non criticare l'organizzazione dei soccorsi
 - non criticare le amministrazioni intervenute
- ✓ EVITARE CAUSE NON VERIFICATE
- ✓ TERMINI DA NON PROFERIRE (producono l'effetto opposto):
 - "state calmi"
 - "non è successo nulla"
 - "alla fine sei sopravvissuto"
- ✓ COMUNICAZIONE NON VERBALE
 - postura, gestualità, sorriso
- ✓ TALVOLTA COMUNICARE SIGNIFICA SOLO ASCOLTARE

CONCLUSIONI

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

CHIARA

*Comprensibile
Resta in mente
Immediata*

SOSTEGNO PSICOLOGICO

*Evitare panico, angoscia
Infondere fiducia*

CONTENUTO LIMITATO

Evitare ridondanza

ESPOSIZIONE SEMPLICE

*Pochi concetti
Termini chiari
No sigle, abbreviazioni
No gergo tecnico*

Grazie per l'attenzione !!



FONTI E BIBLIOGRAFIA

- ❑ Luigi de Luca – Funzionario Tecnico VVF
- ❑ Luca Cari – Funzionario Amministrativo VVF
- ❑ F. Santoianni – “Protezione Civile: pianificazione e gestione dell'emergenza”
- ❑ R. di Iorio; D. Biondo – “Sopravvivere alle emergenze” Psicologia Clinica
- ❑ De Marchi, Pellizzoni, Ungaro – “Il rischio ambientale”
- ❑ Immagini tratte da: www.vigilfuoco.it ; siti di protezione civile; archivio personale.



massimilianolonghi@uniprotezionecivile.it