



# **LA COMUNICAZIONE DI EMERGENZA PER I COMUNI CON PROCEDURE ISO 9001:2015**

## **PRESENTAZIONE**

La comunicazione di emergenza e di Protezione Civile è un elemento essenziale nel più ampio sistema di Protezione Civile previsto dal Codice della Protezione Civile (D.L.1 del 02.01.2018) e alla disciplina degli aspetti relativi alla comunicazione del rischio.

Il modulo formativo è basato sulla normativa internazionale, nazionale e regionale, sulle disposizioni del Garante della Privacy in tema di trattamento dei dati personali.

Il corso è stato sviluppato inoltre nel pieno rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, ufficialmente regolamento n. 2016/679 (GDPR).

La comunicazione nelle emergenze prevede modalità di conversazione ben definite attraverso protocolli e successive simulazioni. I cittadini sono sui social per informarsi, per conversare, per scambiare opinioni e costruirsi una propria immagine pubblica. La comunicazione in emergenza deve avvenire proprio all'interno di questi spazi, con i linguaggi dei social, con le metafore delle piattaforme.

I social network offrono delle suite complete che permettono la scalabilità delle conversazioni dal semplice publishing in tempo reale, alla conversazione singola o multi individuo.

## **A CHI È RIVOLTO**

Il prodotto formativo è rivolto a responsabili e personale Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Uffici stampa e comunicazione, Assessorati alla Protezione Civile, Segreterie e Sindaci. Più in generale tutti coloro che debbano comunicare nelle emergenze.

## **OBIETTIVO DEL CORSO**

L'obiettivo del corso è l'acquisizione di competenze nell'utilizzo di strumenti digitali e social nella comunicazione e conversazione nelle emergenze e nelle situazioni di crisi.

Emergenze e crisi hanno delle caratteristiche definite: non sono prevedibili ed hanno un alto impatto nella comunicazione e nelle conversazioni. L'utilizzo delle norme ISO 9001:2015 garantisce la visione completa dei processi, la qualità dei servizi erogati e una totale trasparenza dei processi.

## PROGRAMMA

Il corso è suddiviso in moduli che hanno sempre una componente di lezione frontale ed laboratoriale e fortemente interattiva. Verranno studiati gli scenari di crisi, le modalità di intervento e quelle di comunicazione. Saranno simulate situazioni corrispondenti ad eventi già accaduti per analizzare le differenze di comportamento conversazionale rispetto ai modelli standard.

I partecipanti potranno utilizzare computer, tablet o smartphone per seguire le lezioni, interagire con i contenuti, realizzare le esercitazioni.

Saranno analizzati l'utilizzo dei social nelle emergenze con particolare attenzione a Facebook, Whatsapp e Instagram nei diversi approcci: dalla pagina alla conversazione diretta.

Argomenti trattati nel corso dell'attività formativa e laboratoriale:

*Comunicazione social, modalità di conversazione e partecipazione; La comunicazione pubblica, il design e la misura delle conversazioni; Tipologie di emergenza e strategie di Protezione Civile; Protezione Civile, gestione delle emergenze, ruoli, competenze, normativa; Comunicazione visuale; Cenni di semiotica delle emergenze; Richiami alla normativa per il rispetto dei diritti dei minori e di persone in difficoltà; Ma chi mi risponde? I bot nella conversazione delle emergenze; Canali di informazione e verifica; Il rumore nelle conversazioni social, contromisure e tecniche; Case history; Workshop LAB*

## CHI SIAMO

Emergenza24 è la più estesa organizzazione europea di comunicazione dell'emergenza, Protezione Civile e Crisi. Dal 2010 studia, sviluppa ed applica soluzioni per permettere alle PA, organizzazioni di soccorso ed internazionali di operare nella comunicazione secondo rigorosissimi standard.

## CONTATTI

info@digital-academy.it