

**Zeitschrift:** Zivilschutz = Protection civile = Protezione civile  
**Herausgeber:** Schweizerischer Zivilschutzverband  
**Band:** 44 (1997)  
**Heft:** 1-2

**Artikel:** L'informazione è uno strumento di condotta perché senza informazione tutto risulta senza senso  
**Autor:** Reinmann, Eduard  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-368849>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 21.12.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

dications pratiques sur les leviers à mettre en œuvre pour renforcer la crédibilité de l'institution auprès du public et des médias. Pour Moritz Boschung, l'information est à concevoir de façon permanente, être attractive, véridique et vérifiable. Fait à signaler, ce manuel a été présenté en allemand et en français. Que voilà une belle ouvrage! diraient les Vaudois, d'autant que ce manuel sera distribué prochainement à tous les cantons, pour être à disposition des communes.

### Exemples pratiques

Ces dernières années plusieurs cantons ont officialisé l'information au sein de la PCi. Des représentants d'Argovie, Grisons et Lucerne ont fait part de leurs expériences et ont témoigné des résultats obtenus

après plusieurs années de travail. Mais pour tous, le point commun est la formation à l'information. On ne s'improvise décemment pas chef de l'information sans un bagage minimum.

Dans l'après-midi, les participants ont eu l'occasion de se familiariser avec un des aspects de l'information puisqu'ils se sont essayés à la rédaction d'un communiqué de presse. Chacun a ainsi pu mesurer combien «notre» manière de fonctionner est sélective et que chacun se sent concerné par des sujets qui peuvent être fort différents de son voisin immédiat, même si la cause est identique.

### Des participants s'expriment

Deux participants, Didier Fleck et Reinier Zoetewij, tous deux représentant la com-

mune de Lancy GE, ont bien voulu donner leurs impressions sur ce séminaire.

Pour eux il paraît évident que les membres de la PCi doivent se mobiliser en faveur d'une institution qui semble, malgré tout ce que l'on peut en dire dans des sondages, mal comprise et mal expliquée à la population. Pour eux, bien que le slogan utilisé par Willy Loretan soit percutant (La PCi est simple, efficace et bon marché), c'est un organisme qui coûte et ce, toujours trop en période de crise. On peut aussi noter que les participants de ce séminaire sont des convaincus; raison de plus pour empoigner le problème auprès des autres et singulièrement du public. La difficulté principale proviendra probablement dans la transposition en une illustration qui soit compréhensible du «simple, bon marché, efficace». ▣

La protezione civile deve comunicare con l'opinione pubblica

## L'informazione è uno strumento di condotta perché senza informazione tutto risulta senza senso

**Chi non si occupa di informazione e non comunica con l'opinione pubblica viene dimenticato e sparisce dalla memoria della gente. Per questo il tema del seminario autunnale organizzato quest'anno dall'Unione svizzera per la protezione civile (USPC) il 26 ottobre nel Centro d'istruzione federale di Schwarzenburg è stato «Relazioni pubbliche nell'ambito della protezione civile». 140 persone hanno partecipato a questa giornata d'informazione tenuta da esperti del settore dei media allo scopo di apprendere il «know-how» per un efficiente lavoro d'informazione dell'opinione pubblica.**

EDUARD REINMANN

Oggi siamo letteralmente sommersi da un mare di notizie e da un'enorme varietà di messaggi da parte dei media. In questo contesto il «know-how» è un criterio essenziale per essere presi in considerazione dai mass media e per presentare all'opinione pubblica le informazioni sulla protezione civile. Roland Jeanneret, giornalista di Radio DRS e delegato della Catena della

solidarietà ha fornito una serie di suggerimenti e di impulsi con un linguaggio forse un po' esagerato, ma proprio per questo molto incisivo e ha indicato quali sono i presupposti da soddisfare per far sì che l'informazione abbia delle prospettive di successo. Egli ha però fissato dei limiti e ha ricordato che in periodi «normali» le informazioni sulla protezione civile incontrano un interesse piuttosto scarso. Solo nei casi d'emergenza la gente si sveglia. «L'informazione deve sottoporsi anche a una selezione» ha affermato Jeanneret. Si parte dagli eventi che si verificano e poi i giornalisti li recepiscono, li condensano e li trasportano. Raggiungono così i destinatari che li riordinano e li inseriscono nella gamma delle loro esperienze. Per ogni informazione e quindi anche per le informazioni della protezione civile occorre basarsi sugli elementi importanti di un'informazione efficace. E Jeanneret ha ricordato dieci di questi criteri fondamentali della teoria della comunicazione.

**Attualità:** un'informazione deve essere attuale, non solo sul piano temporale, ma anche nel contenuto perché i messaggi d'attualità vengono accolti meglio. Per questo è

importante che un'informazione sia nuova e che contenga della novità. Il desiderio di venire a sapere quanto c'è di più nuovo deve essere preso molto sul serio. Sapere qualcosa subito è una prospettiva di «potere» e sapere di più rende interessanti.

**Vicinanza:** il fattore della vicinanza si intende sia sul piano geografico che su quello morale. È qualcosa che ha a che fare con le radici più profonde di ognuno di noi. Un evento evidente ci tocca più da vicino e l'interesse nei suoi confronti è ovviamente maggiore. Anche se la vicinanza per il lettore è tale da permettergli di percepirlo da sé, egli si aspetta che i media lo registrino. **Conseguenze:** un «evento» – non deve essere necessariamente una catastrofe, ma può trattarsi anche ad esempio di una decisione delle autorità – ha conseguenze più o meno gravi. È compito dei media, ma anche di tutti gli addetti all'informazione, studiarle e individuarle. Al riguardo la protezione civile è in possesso di alcuni elementi importanti, che però non può sempre procurarsi da sola, perché spesso le vengono imposti dall'esterno.

**Importanza pubblica:** in questo settore si trattano soprattutto gli aspetti politici e so-

ciali. Chi vuole inserire nelle sue considerazioni questo elemento deve accennare a una gamma molto ampia di fattori. (Domanda della redazione: Quali sarebbero le conseguenze di ulteriori tagli nel settore della protezione civile?)

**Eccezionalità:** nel giornalismo non interessa la normalità, ma ciò che è fuori dalla norma stessa, il che non vuol dire però che ciò che è fuori dal comune debba essere necessariamente anche strano o comico. Ci si deve sempre chiedere se si è in grado di comunicare qualcosa in modo interessante e simpatico. L'eccezionalità di una notizia può risiedere anche nella sua formulazione linguistica.

**Conflitti e lotte:** chi lotta per o contro qualcosa ha prospettive migliori di suscitare l'interesse dei media. Può trattarsi della lotta di un cittadino contro autorità ostinate, del conflitto tra i due contendenti di una candidatura o per un'istituzione la lotta per ottenere un riconoscimento.

**Amore:** qui si tratta di un sentimento originario che domina l'umanità. È un fatto naturale che il primo pensiero si rivolga

al futuro è la previsione di quello che ci accadrà o potrebbe accaderci. Ciò attira, interessa e coinvolge la gente. Chi ha della idee di ampio respiro, anticipa il futuro. «In un articolo dovrebbero comparire diversi di questi elementi menzionati», ha sostenuto Jeanneret. «Non sono stati inventati dai giornalisti, ma sono gli elementi fondamentali della comunicazione interumana. Il giornalisti li rafforzano solamente.»

### Il manuale della protezione civile

La cosiddetta «alta scuola del giornalismo» di Jeanneret è stata un punto di partenza ideale nel campo dell'informazione che presuppone prima di tutto una certa abilità artigianale. Moritz Boschung, capo della sezione informazione dell'UFPC, ha presentato il nuovo manuale per gli incaricati dell'informazione di PCI. «Sono convinto che in situazioni straordinarie possiamo comunicare efficacemente solo se nei periodi cosiddetti normali svolgiamo spesso un approfondito lavoro d'informazione dell'opinione pubblica, se ci esercitiamo

manuale una parte della «checklist» fornisce indicazioni pratiche e serve da preziosa base per ogni genere di attività informativa. Vengono poi descritti il profilo e i compiti degli addetti all'informazione. L'informazione dell'opinione pubblica consiste nel rendere nota alla popolazione la protezione civile, le sue capacità e la sua efficacia e nel cercare di ottenere la sua fiducia. Per questo l'informazione dell'opinione pubblica deve essere continua, deve essere redatta in modo interessante e presentata in modo professionale.

### Un lavoro pratico per realizzare progressi nella pratica

Anche se ufficialmente non esiste la funzione di un capo del servizio informazioni, negli ultimi anni alcuni cantoni non hanno perso tempo e hanno iniziato a rafforzare la loro attività d'informazione e a impartire una formazione ad alcuni addetti. Alcuni rappresentanti dei cantoni Argovia, Grigioni e Lucerna hanno infatti esposto le varie possibilità di formazione e le esperienze finora fatte nei loro cantoni.

Bernhard Keller, vicecapo istruzione della divisione difesa civile del cantone Argovia, riferisce che il cantone Argovia ha creato un servizio informazioni già nel 1991. Questo servizio ha come basi principali un'istruzione della durata di cinque giorni, la strutturazione del servizio informazioni con a capo il CS Info e quindi anche la posizione e i compiti ben definiti del CS Info. Hans Gasser, capo dell'ufficio di protezione civile e dell'aiuto di catastrofe del cantone Grigioni: nel 1993 è stato creato un gruppo di quattro giornalisti a livello cantonale. All'inizio del 1995 ha avuto inizio l'istruzione del capo del servizio informazioni con l'obiettivo di mettere a disposizione un capo del servizio informazioni per ognuna delle 44 OPC del cantone.

Christian Schmid, capo «informazioni» dell'ufficio di protezione civile del cantone di Lucerna: dal 1994 nel cantone di Lucerna vengono organizzati dei corsi per addetti all'informazione. I corsi di base durano tre giorni, i corsi di perfezionamento un giorno. La novità è che i corsi di perfezionamento sono organizzati nelle regioni per raggiungere meglio la gente. Gli addetti all'informazione ricevono anche una formazione nel training specifico della comunicazione.

Anche nel pomeriggio si è lavorato restando vicini alle esperienze pratiche. Sulla base di quanto ascoltato in mattinata, i partecipanti hanno dovuto redigere un comunicato per i media. Nel far ciò, si sono accorti che il lavoro della stampa è soggetto a diverse imposizioni e viene interpretato da ognuno in maniera molto diversa. ■



FOTO: RM/INFO, PULLY

Al primo piano, di s. a d., Moritz Boschung dell'UFPC, Roland Jeanneret, giornalista della radio DRS, e Paul Thüring dell'UFPC.

sempre alle relazioni tra i partner. Pensiamo ad esempio ai temi costanti nella stampa «rosa», ai quali si aggiunge spesso l'elemento della notorietà dei protagonisti. (Osservazione della redazione: Che bello sarebbe leggere: «Matrimonio di un'istruttrice con il capo di un'OPC»)

**Sentimento:** la gioia, la sofferenza e la solidarietà umana coinvolgono sempre. I sentimenti si possono anche suscitare, ma chi batte su questo tasto del sentimento dovrebbe farlo con estrema delicatezza per evitare di urtare o di provocare inutili traumi.

**Progresso e futuro:** i successi nel campo scientifico sono sinonimo di progresso. Il

nel trattare con i media e se rendiamo più professionale la nostra opera di informazione dell'opinione pubblica», ha spiegato Boschung. «Ciò deve però accadere a tutti i livelli». In particolare a livello di OPC questo non è certo facile da realizzare perché non in tutti i casi sono disponibili dei professionisti. I capi delle OPC devono sapere come si informa e si deve impartire loro una formazione specializzata, come già avviene in alcuni cantoni. È qui che si impone anche il manuale della protezione civile, che indica le basi dell'informazione dell'opinione pubblica nella protezione civile e dà un'idea dei gruppi target e degli strumenti d'informazione. All'interno del