

# Indice

<b>Prefazione</b> di <i>Titti Postiglione</i>	IX
<b>Introduzione</b>	1
<b>1 Emergenza <i>versus</i> crisi, gemelle diverse</b>	5
1.1 Introduzione	5
1.2 L'approccio normativo italiano ad emergenze e crisi	6
1.3 Emergenza: ricorsività e prevedibilità	14
1.4 Crisi: imprevedibilità e incertezza	19
1.5 Emergenza e crisi: convergenze nella gestione	23
<b>2 Resilienza e cultura della sicurezza</b>	27
2.1 Introduzione	27
2.2 La resilienza delle comunità e delle istituzioni	29
2.3 Il framework tridimensionale della cultura della sicurezza	33
2.4 Gli elementi chiave: consapevolezza, prevenzione, preparazione e risposta	38
2.5 Oltre la previsione: tra pianificazione e capacità di improvvisare	50
<b>3 I leader nelle emergenze e nelle crisi: generare fiducia e coesione per affrontare l'incertezza</b>	59
3.1 Introduzione	59

3.2	La figura del leader tra senso, azione e consenso	60
3.3	La fiducia come risorsa relazionale tra cittadini, istituzioni e comunità in tempi di crisi	68
3.4	La fiducia tra cittadini	73
3.5	La fiducia interistituzionale	74
3.6	Il public leader nella gestione degli eventi avversi: un modello descrittivo	76
<b>4</b>	<b>Comunità, co-creazione e sicurezza: verso una cultura diffusa e partecipata</b>	<b>89</b>
4.1	Introduzione	89
4.2	Elementi di valore e processi di creazione nei contesti di crisi	92
4.3	Co-creazione del «valore sicurezza»: due esperienze a confronto	97
4.4	Living Lab come infrastruttura relazionale per la co-creazione di una cultura della sicurezza partecipata	105
4.5	Co-creazione come infrastruttura della resilienza	108
<b>5</b>	<b>Comunicare nelle emergenze e nelle crisi: principi guida, strategie operative e sfide contemporanee</b>	<b>113</b>
5.1	Introduzione	113
5.2	I principi cardine della comunicazione istituzionale in emergenza e crisi	115
5.3	Strategie operative della comunicazione istituzionale in emergenza e crisi	119
5.4	Sfide contemporanee	122
5.5	Bridging verso buffering: strategie comunicative a confronto	125
5.6	La comunicazione interna come leva strategica nella gestione dell'emergenza e della crisi	130
	<b>Conclusioni. Oltre la crisi: una leadership pubblica per un futuro incerto e complesso</b>	<b>135</b>
	<b>Riferimenti bibliografici e normativi</b>	<b>145</b>