



LA COMUNICAZIONE NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA PROGRAMMA DEL CORSO

Le polemiche sulle disfunzioni organizzative e di comunicazione nella gestione delle calamità naturali dell'Italia centrale, hanno messo ancora una volta sul banco degli imputati la Pubblica Amministrazione e la sua inadeguatezza nel procedere ad una corretta analisi del rischio.

La PA, infatti, non ha elaborato un codice di emergenza univoco e ancora oggi, nonostante la fragilità del territorio italiano richiedesse anche un impegno forte in tal senso, gli enti continuano a non dialogare o a dialogare in modo intermittente, con la conseguenza tragica che la gestione di situazioni calamitose sia lasciata più all'esercizio del volontariato che ad azioni coordinate.

Le procedure di organizzazione e di gestione dell'emergenza, infatti, giocano un ruolo strategico nel prevenire, affrontare e riportare per quanto possibile alla normalità gli eventi critici e ricostruire un clima di fiducia nei rapporti con la collettività.

La Pubblica Amministrazione, quindi, al pari delle aziende private deve adottare procedure di risk management per prevenire e gestire situazioni di crisi, investendo su figure professionali opportunamente formate non solo sul piano procedurale, ma soprattutto nella gestione delle strategie per mettere a punto una corretta pianificazione di management e comunicazione di crisi, che abbia nei media e nella opinione pubblica i target privilegiati di confronto.

La comunicazione del rischio e dell'emergenza, infatti, gioca un ruolo strategico nel prevenire, affrontare e riportare per quanto possibile alla normalità gli eventi critici e ricostruire un clima di fiducia nei rapporti con la opinione pubblica e all'interno delle stesse organizzazioni.

E le organizzazioni che si sono preparate e che hanno sviluppato piani e procedure manageriali per gestire efficacemente la comunicazione in situazione di crisi, hanno migliorato la propria reputazione.

La mancanza di organizzazione, infatti, si riflette anche sulle azioni di comunicazione e di informazione, che difettano per l'assenza di una cabina di regia ordinata.

Per una corretta gestione della comunicazione di emergenza, quindi, è fondamentale costruire procedure di comunicazione standardizzate, codificarle attraverso linguaggi chiari e comprensibili, e comunicarle con l'ausilio di tutti gli strumenti a disposizione (da quelli tradizionali ai social network).

L'obiettivo del laboratorio è quello di aiutare gli studenti ad analizzare in che modo devono essere organizzate le procedure di comunicazione corrette, a valutare quali sono gli strumenti più idonei da usare nella gestione della comunicazione di emergenza e ad illustrare in che modo costruire e articolare azioni e linguaggi appropriati in relazione ai target da raggiungere per salvaguardare e valorizzare il bene intangibile più prezioso per un'organizzazione: la sua reputazione.



Gli argomenti del Laboratorio didattico in sintesi

- Dalla cultura del rischio alla cultura della prevenzione
- Costruire organizzazioni resilienti: in che modo e con quali azioni
- La prevenzione e la gestione dell'emergenza sul piano organizzativo
- Attivare procedure standardizzate di comunicazione dell'emergenza
- Il Crisis Team: come si costituisce e quali attività svolge
- Le strategie della comunicazione durante la crisi
- Gli strumenti di comunicazione da utilizzare
- Modelli di risposta a confronto: dagli strumenti tradizionali ai Social network
- Il tono ed il messaggio da usare durante la gestione di una crisi
- Come comunicare con i media nelle fasi dell'emergenza
- Le relazioni con gli stakeholders
- La gestione della crisi da un punto di vista comunicativo
- Case studies: Ministero della Difesa, Nato, Protezione Civile, Fema (Protezione Civile USA), Costa Crociere, Terna, Hera Spa, Barilla, Moncler, Eni, Germanwings, Volkswagen, Jhonson & Jhonson, Facebook, FCA, Autostrade per l'Italia, Thyssenkrupp, Ryanair.

Testi consigliati e di riferimento

I. Ferrario (a cura di), *Marca, Internet e contrasto alla disinformazione, Come tutelare il Brand e affrontare la crisi*, Edizione CentroMarca, Milano, 2019

S. Cianciotta, *Organizzare e comunicare l'emergenza nella Pubblica Amministrazione*, Maggioli, Bologna, 2015

S. Cianciotta, *Comunicare e gestire la crisi in azienda*, Maggioli, Bologna, 2014

G. Vecchiato, L. Poma, *La comunicazione di crisi*, Edizione Il Sole 24 Ore, Milano, 2012

Modalità di valutazione delle competenze acquisite:

tesina individuale sui temi oggetto del laboratorio didattico.