

Napoli, 2 febbraio 2024

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO NELLE EMERGENZE



Prof. Antonio Mistretta

Servizio Comunicazione Scientifica-ISS

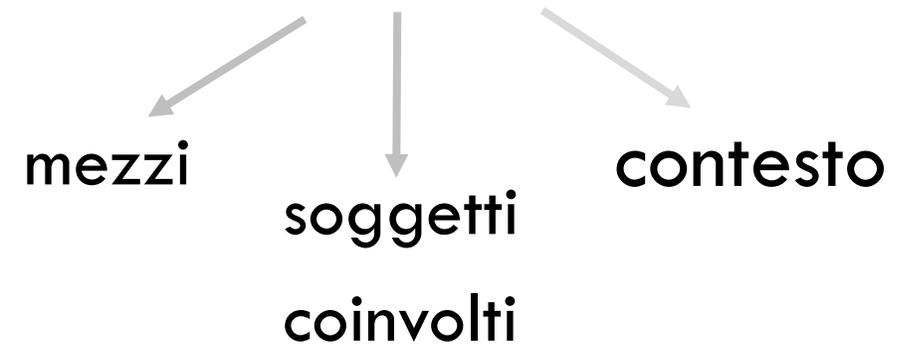
Università degli Studi di Catania



DEFINIZIONE DI COMUNICAZIONE

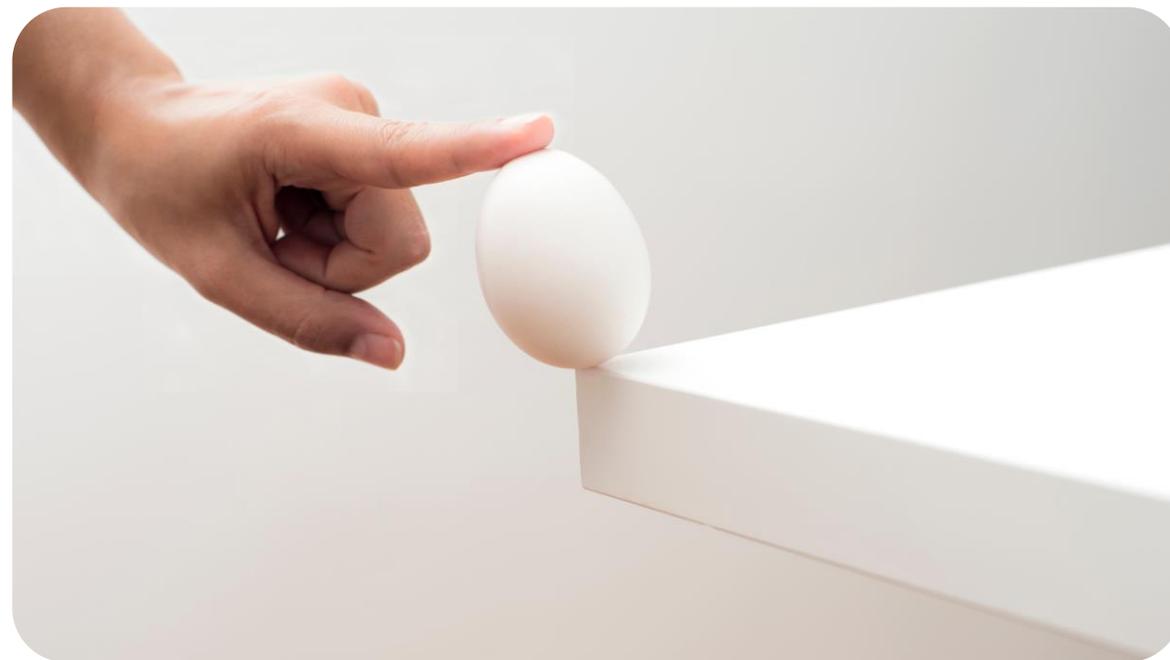


Scambio di
informazioni, idee,
conoscenze, emozioni
e percezioni tramite



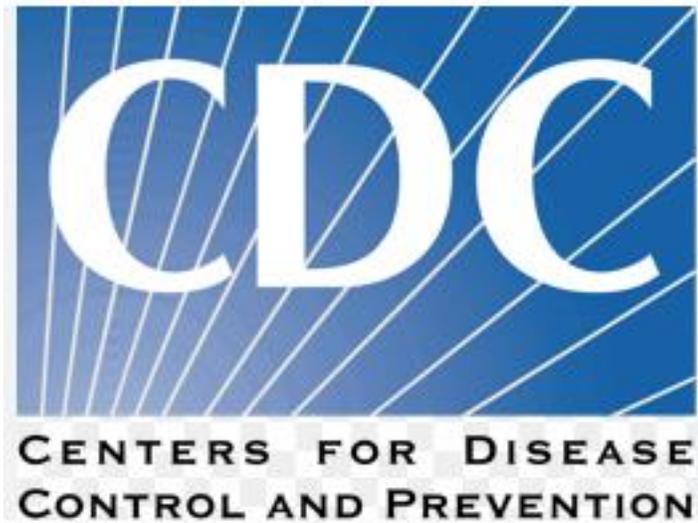
Cos'è la comunicazione del rischio?

La comunicazione del rischio si riferisce alla comunicazione dei pericoli per la salute derivanti da fattori ambientali, naturali o umani, con l'obiettivo di fornire informazioni significative per promuovere scelte salutari.





GUIDA SULLA COMUNICAZIONE NELLE EMERGENZE

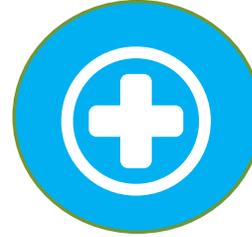


Particolare caso di comunicazione del rischio

fornire informazioni significative,
pertinenti e accurate al fine di
promuovere scelte che favoriscano la
tutela della salute.



MODELLI DI COMUNICAZIONE



Care communication

Pericoli e misure preventive conosciuti, promozione di comportamenti corretti



Consensus communication

Decisioni e gestioni condivise, confronto tra Stakeholders



Crisis communication

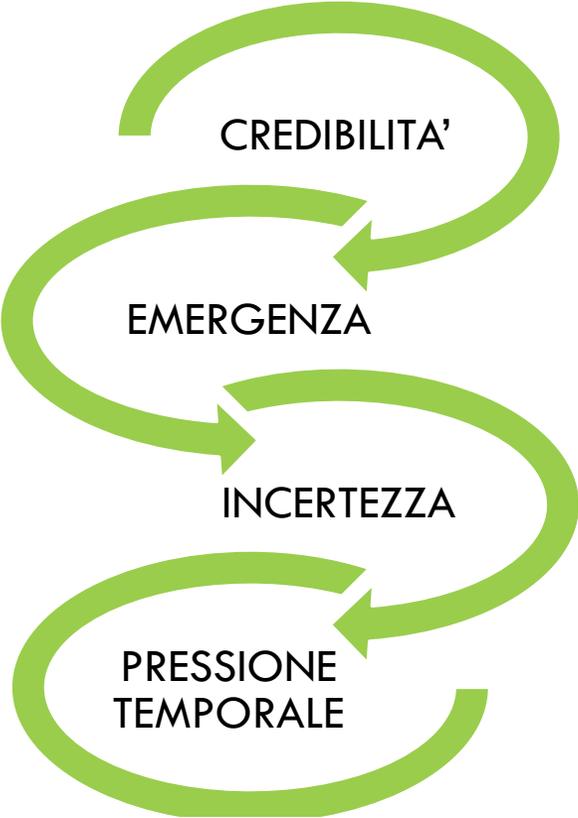
In caso di pericolo improvviso, per garantire la sicurezza al maggior numero di persone minacciate

Modello Integrato – CERC (Crisis and Emergency Risk Communication)

RISK COMUNICATION



CRISIS COMUNICATION



LA COMUNICAZIONE IN UNO STATO DI CRISI



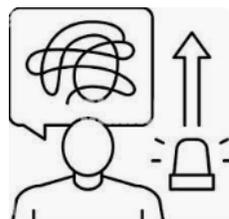
E' un processo reattivo...



eventi inaspettati...

Stato di allerta

Indirizzare la paura



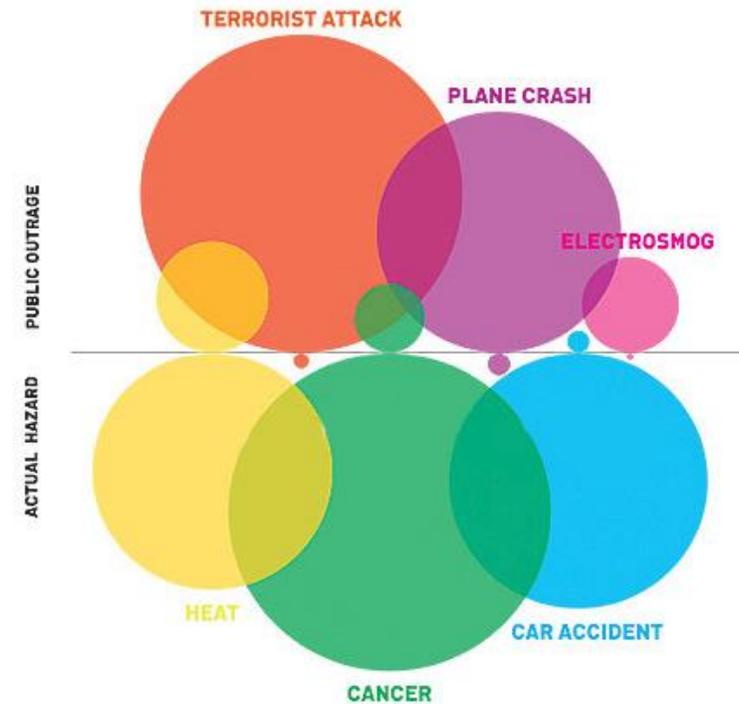
... protezioni e comportamenti sicuri in emergenza



FATTORI OGGETTIVI FATTORI SOGGETTIVI

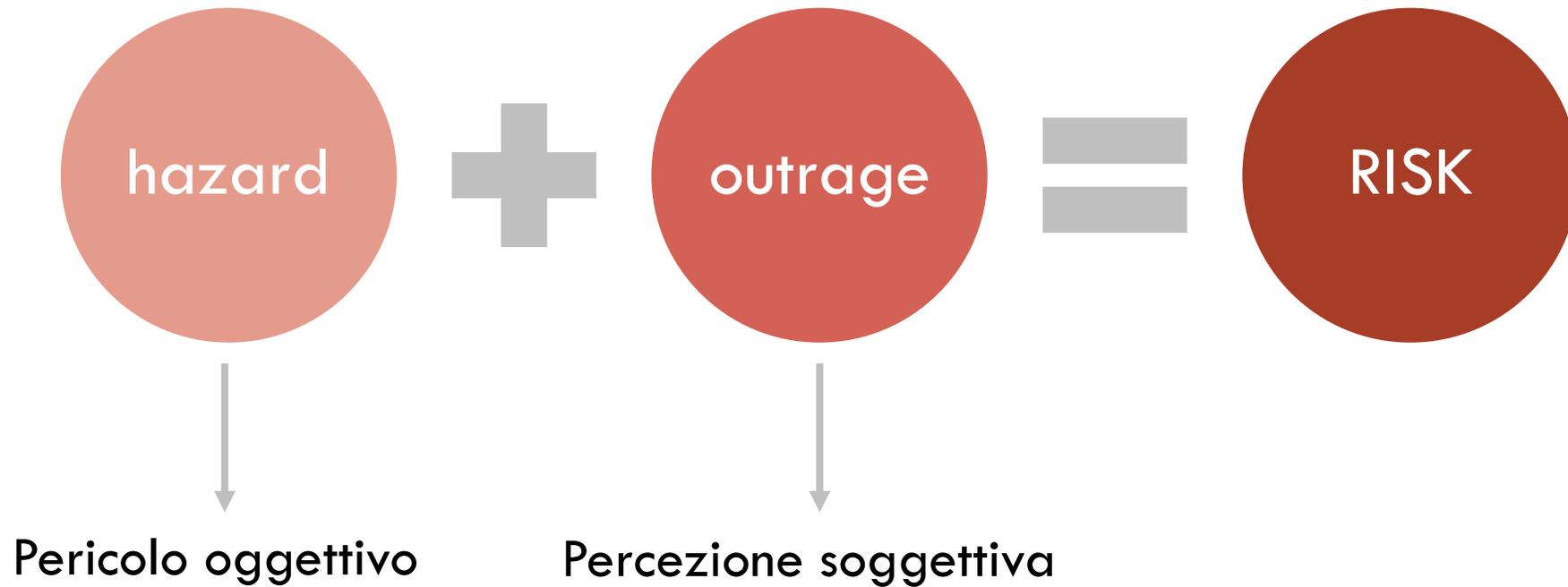


RISK PERCEPTION AND ACTUAL HAZARDS

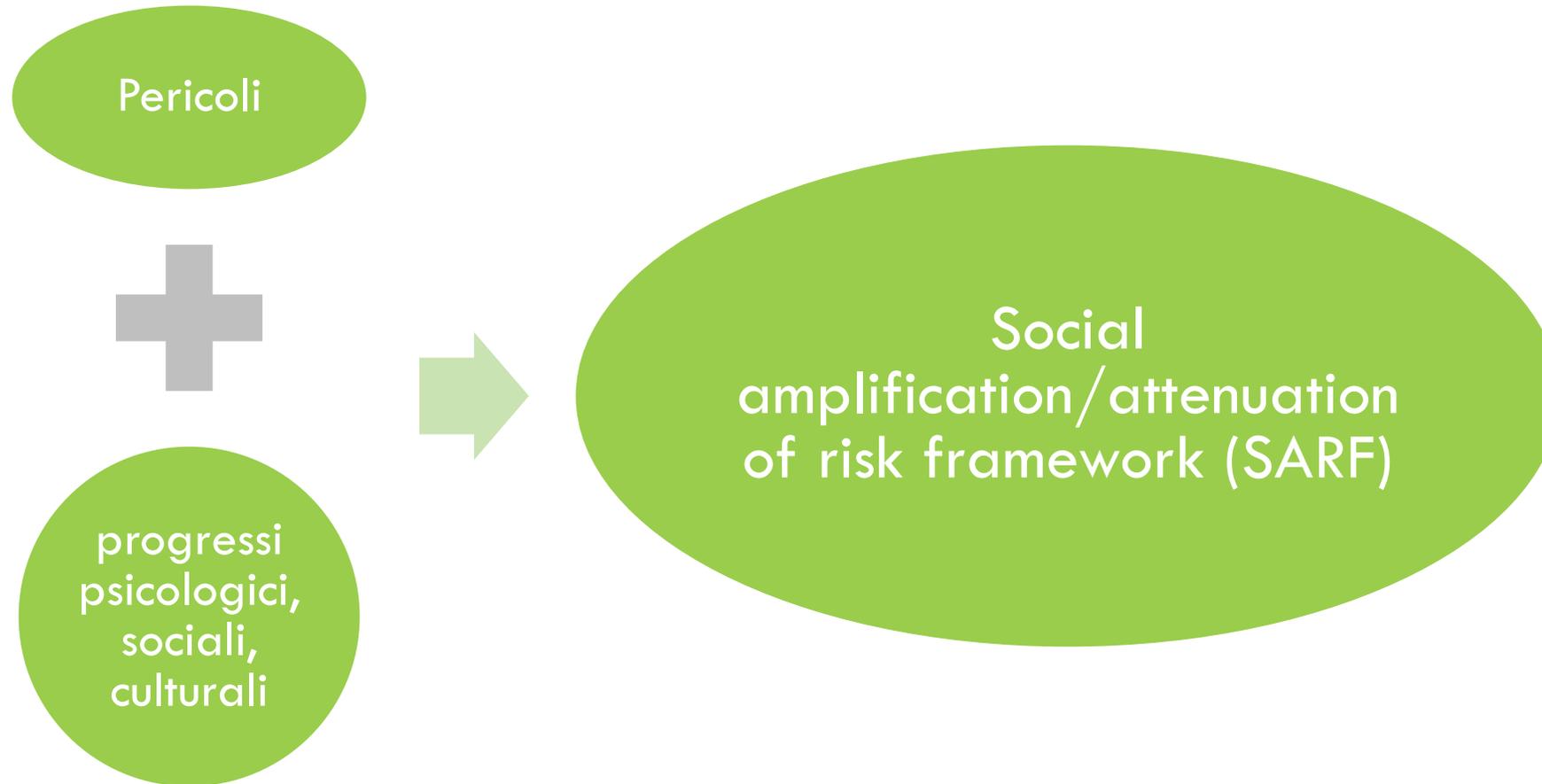


LA PERCEZIONE DEL RISCHIO NELLE EMERGENZE

La formula di Sandman



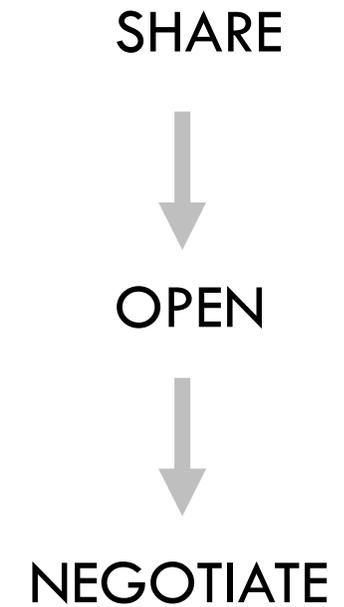
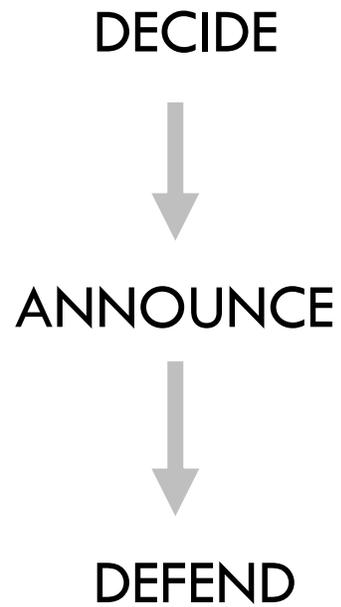
LA TEORIA DI KASPERSON



DIMENSIONE SOGGETTIVA E COMUNICAZIONE

Dal modello DAD...

... al modello SON



RACCOMANDAZIONI



1

Creare fiducia e coinvolgere le popolazioni

2

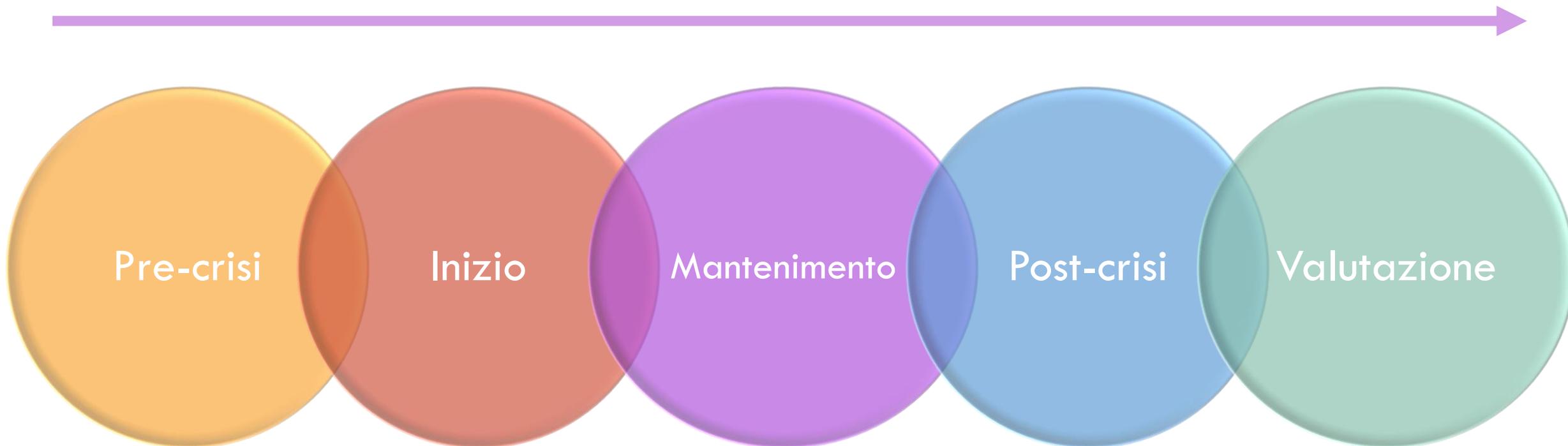
Integrare la comunicazione del rischio in emergenza nei sistemi sanitari

3

Pianificare la comunicazione del rischio in emergenza con largo anticipo coinvolgendo tutte le parti interessate



FASI EMERGENZIALI E COMUNICAZIONE





Social Media Emergency Management (SMEM)

Le istituzioni comunicano pericoli o emergenze in tempo reale...



Raccogliere e filtrare le informazioni fornite dal basso...

Da un modello di comunicazione “verso” il cittadino a uno “con” il cittadino...



Ottimizzazione della presenza istituzionale sui social

1

Ascolto dei social per individuare la propria modalità di presenza in rete

2

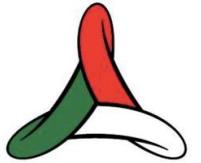
Impostazione dell'account per scegliere quali social utilizzare, con che livello di presenza e quale stile comunicativo

3

Definizione del tempo di risposta e interazione

4

Definizione dei contenuti e cooperazione tra account della rete

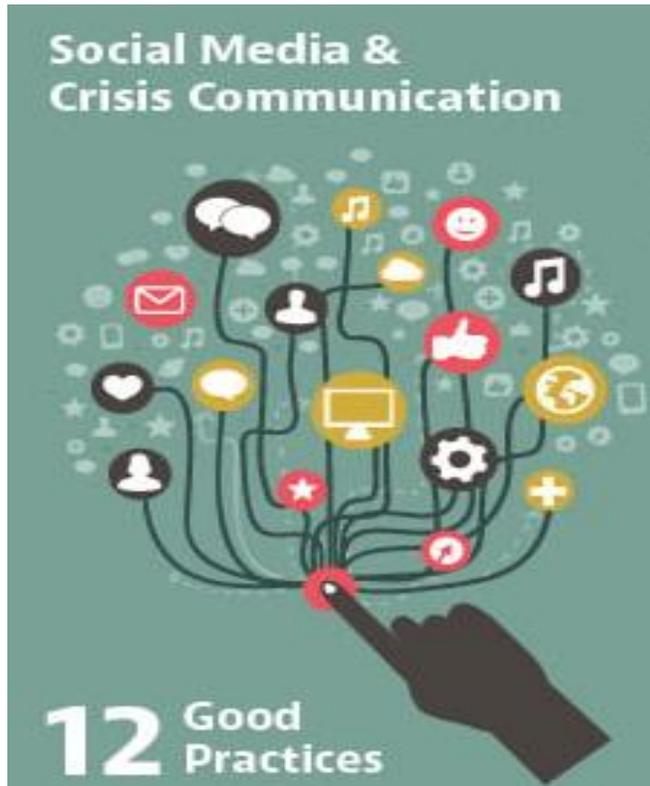


PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile



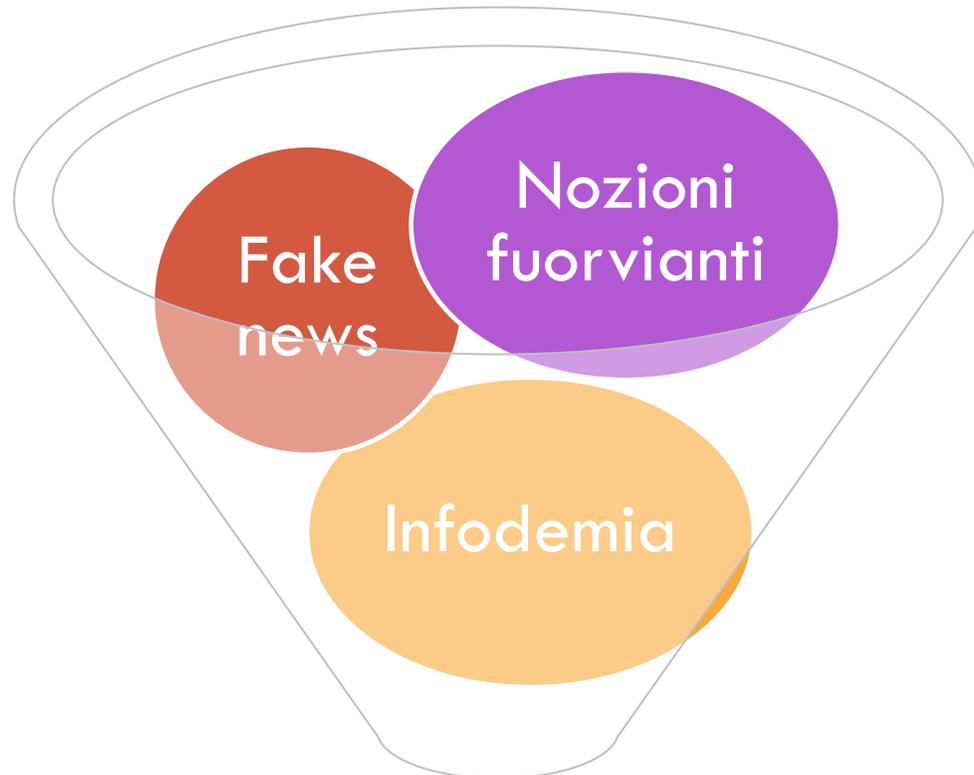
Buone pratiche OECD

“The Use of Social Media in Risk and Crisis Communication”



Guida all'utilizzo efficace dei social media nella comunicazione del rischio nelle emergenze





Infodemic manager

Corretta informazione



Le 5 fasi per la gestione dell'infodemia

- 1 Monitorare con strumenti e metriche standardizzati l'impatto dell'infodemia
- 2 Rilevare e comprendere la diffusione dell'infodemia
- 3 Rispondere attuando interventi che proteggano la popolazione dall'infodemia e dai suoi effetti
- 4 Valutare gli interventi
- 5 Promuovere l'adattamento e lo sviluppo di strumenti per nuove forme di infodemia



«La comunicazione non è un accessorio,
non è un talento e non è una scorciatoia.
È un bagaglio tecnico e scientifico»

C. Buquicchio



