

COMUNICAZIONE

finalità

Ridurre il rischio (prevenzione)

Rendere tempestivi e appropriati gli interventi

Gestire l'emergenza

Gestire la ricostruzione

COMUNICAZIONE

obiettivi

Migliorare e la comprensione dei rischi

Riconoscere il diritto all'informazione

Spiegare le procedure in caso di emergenza

Ridurre il rischio attraverso l'educazione

Accrescere le capacità di collaborazione da
parte dei cittadini

COMUNICAZIONE

problemi

Contemplare i vissuti culturali

Contemplare la correttezza tecnica con l'efficaci
comunicativa

Rendere autorevole e credibile la fonte

Confezionare messaggi:

Completi

Comprensibili

Non contraddittori

Rispondenti ai bisogni

Comunicare per Prevenire

Obiettivo

Accrescere la consapevolezza dei rischi

Preparare per l'emergenza

Accrescere la capacità di collaborazione

Comunicare per prevenire

Modalità

Conoscenza delle fonti di rischio

Analisi della percezione del rischio

Informazione sul rischio

Comunicazione del rischio



Riduzione del rischio

Percezione del rischio

Tendenza a sovrastimare i piccoli rischi e
a sottostimare i rischi più gravi

Più attenzione alla crescita del rischio che
alla sua diminuzione

Sono causa di allarme anche i rischi la cui
probabilità è difficile da stimare

Informazioni sul rischio

Problemi

I messaggi possono non rispondere alla domanda di informazione espressa dalla popolazione

Possono dar luogo a comportamenti non desiderati

Possono essere male interpretati

Possono dire cose già conosciute o poco rilevanti

Troppi messaggi = nessun messaggio

Messaggi generici = "non mi riguarda"

Come comunicare il rischio

Raggiungere più persone possibili

Essere comprensibile

Fornire motivazioni

Rendere protagonisti

Non allarmare

Essere graduale

Essere certa

Rendere consapevoli gli irriducibili

Come comunicare il rischio

Raggiungere più persone possibili

E' sorprendete quante poche persone
siano informate sui fatti

Utilizzare tutti i canali comunicativi a disposizione

Come comunicare il rischio

Essere comprensibile

Utilizzare linguaggi semplici, lontani da ogni suggestione tecnica

Accettare la difformità delle reazioni

Ricordare che quello che si è trasmesso lo si misura sulla base di quello che gli altri hanno compreso

Come comunicare il rischio

Fornire motivazioni

Ogni azione significativa deve essere supportata da una adeguata motivazione, altrimenti la persona non trova alcuna ragione per attivarsi

Suggerire un ventaglio di motivazioni

Tutte corrette e sufficienti

A sorreggere la scelta personale verso

comportamenti adeguati

Come comunicare il rischio

Rendere protagonisti

La passività, l'impotenza e la frustrazione verso le decisioni "dall'alto" sono pericolose

Quando non c'è adesione si rischia il panico nell'emergenza

Occorre rendere le persone protagonisti attivi

Come comunicare il rischio

Non allarmare

Una persona troppo spaventata non trova in se lo spazio psicologico per produrre una scelta autonoma ed efficace sul come comportarsi

Non è importante ottenere un'adesione emotiva alle indicazioni, ma favorire un progressivo convincimento

Come comunicare il rischio

Essere graduale

Le singole informazioni devono essere
"metabolizzate" e non accavallarsi in modo
confusivo

Dilazionare le informazioni

Quelle importanti vengono dimenticate
se fornite con troppo anticipo

Come comunicare il rischio

Essere certa

La confusione informativa produce seri danni nelle situazioni di emergenza

Fornire solamente informazioni certe e verificate

Come comunicare il rischio

Rendere consapevoli gli irriducibili

C'è sempre qualcuno che rimane refrattario
ad ogni sollecitazione

Rispetto per questa posizione

Fornire consapevolezza della situazione "reale"
nella quale potrà venire a trovarsi

Comunicare nell'emergenza

Nelle emergenze:

Vengono a mancare i riferimenti usuali

Si riduce la capacità di controllo sugli eventi
e sull'ambiente

Aumenta l'incertezza esistenziale ed
operativa

Individui e comunità sono più vulnerabili

Compito della comunicazione

Aggiornare sull'evolversi dell'evento

Informare sulle operazioni di soccorso

Ricordare i comportamenti richiesti

Ripristinare i legami interpersonali e comunitari

Compiti verso l'esterno

Indicare le dimensioni del danno

Informare i familiari delle persone coinvolte

Illustrare come vengono condotte le operazioni di soccorso

Informare sui comportamenti richiesti

Contenuto del messaggio

Indicare la fonte dell'allarme

Informare sull'evento e sul pericolo che rappresenta

Dire cosa si deve fare

Informare sull'area colpita

Informare sul tempo disponibile per proteggersi

Strumenti utilizzabili

Televisione

Radio

Sirene e allarmi

Altoparlanti e megafoni

Cartelli permanenti

Comunicazione personale

Comunicare nell'emergenza

Televisione

Raggiunge un grande numero di persone

Informazioni in forma grafica

Utilizzo di testi scorrevoli

Richiede tempo per la preparazione del materiale

Viene visto come strumento di intrattenimento

Comunicare nell'emergenza

Radio

Permette di raggiungere molte persone

I messaggi sono molto veloci e tempestivi

Può funzionare a batterie

Non permette informazioni grafiche

Sirene ed allarmi

Permettono di diffondere rapidamente l'allarme

Non diffondono informazioni

Falsi allarmi a causa di malfunzionamenti

Possono essere confuse con altri segnali

Richiedono altre informazioni

Comunicare nell'emergenza

Altoparlanti

Utili per raggiungere piccoli gruppi di persone

Utilizzabili con auto in ogni condizione

Difficoltà a confermare il messaggio

Difficoltà ad ascoltare un messaggio in movimento

Comunicare nell'emergenza

Cartelli

Istruiscono sui comportamenti

Funzione educativa

Problemi di linguaggio

Richiedono aggiornamenti continui

Comunicare nell'emergenza

Comunicazione personale

Maggiore credibilità del messaggio

Chiedono molto tempo e molte risorse

Rischiano la deformazione del messaggio