

Forum Risk Management in Sanità

26-29 novembre 2024

Arezzo

La comunicazione nelle maxiemergenze



Dott. Roberto Marchetti
Dirigente Psicologo
Fondazione Villa Maraini ETS
Roma



Per affrontare una maxiemergenza tutto va predisposto e anche la comunicazione deve essere organizzata .

La comunicazione è quel processo dinamico che avviene tra un emittente e un ricevente:

l' emittente invia al ricevente un messaggio di tipo verbale e/o Non Verbale, il ricevente lo elabora codificandolo e ne invia uno in risposta.

Anche una non comunicazione (o comunicazione non verbale) può essere considerata una risposta significativa.

Per imparare a comunicare in modo funzionale ed efficiente occorre una buona consapevolezza della propria comunicazione interpersonale.

comunicazione verbale ciò che si dice la scelta delle parole la costruzione logica delle frasi e l'uso di alcuni termini piuttosto che di altri.

la comunicazione parafernale: il modo in cui qualcosa viene detto facendo riferimento al tono, alla velocità, al timbro, al volume della voce, la comunicazione non verbale e la comunicazione intrapsichica

Ogni comunicazione è formata da 3 componenti:

emotiva/motivazionale: il perché si sta comunicando

Cognitiva: cosa si sta comunicando

Comportamentale: in che modo si sta comunicando (verbale e non)

L'obiettivo che la comunicazione in una maxiemergenza deve perseguire è quello di **modulare il messaggio in maniera proporzionale al rischio effettivo**, adeguando così la sensazione del rischio percepito al rischio effettivo.

Una delle componenti più importanti nella gestione delle emergenze è quella relativa alla comunicazione, qui intesa nel suo senso più ampio, **quale scambio informativo multidirezionale, temporale** (cioè prima, durante e dopo l'evento) **e multimediale** (dai social network, dal megafono ai satelliti) **tra diversi soggetti** (dagli enti preposti a gestire, alle strutture operative e alla popolazione).

E' imperativo integrare i piani di comunicazione con il piano generale di risposta alle emergenze.

Non lasciare che la comunicazione sia trattata come una preoccupazione secondaria.

Il piano di risposta non funzionerà se non comunicato in modo efficace

La comunicazione svolge un ruolo fondamentale nelle situazioni di maxiemergenza, poiché influisce sull'efficacia delle operazioni di soccorso e sulla gestione dell'emergenza nel suo complesso.

La comunicazione durante una maxiemergenza è essenziale per informare la popolazione colpita sull'accaduto, fornire istruzioni di sicurezza e avvertire sulle possibili minacce.

Questo aiuta le persone a prendere le giuste precauzioni e ad adottare comportamenti sicuri.

Mantenere la calma e prevenire il panico

La comunicazione efficace tra i diversi team di soccorso e le agenzie coinvolte è fondamentale per coordinare le operazioni di soccorso e massimizzare l'efficienza delle risorse disponibili.

Ciò include la condivisione di informazioni cruciali, la pianificazione delle operazioni e la gestione delle risorse.

Raccogliere informazioni e feedback

La comunicazione bidirezionale è importante durante le maxiemergenze per raccogliere informazioni sulle necessità e le condizioni della popolazione colpita.

Questo feedback può essere utilizzato per adattare le operazioni di soccorso, identificare aree di miglioramento e valutare l'efficacia delle strategie di comunicazione.

Fornire supporto emotivo

La comunicazione empatica e compassionevole può fornire un sostegno emotivo alle persone colpite da una maxiemergenza.

Mostrare empatia, offrire informazioni sul supporto disponibile e connettere le persone alle risorse adeguate può aiutare a mitigare lo stress e favorire la resilienza individuale e comunitaria.

Comunicazione interna ed esterna

Durante una maxiemergenza, la comunicazione interna ed esterna sono entrambe cruciali per il coordinamento delle operazioni e il successo complessivo della risposta.

La comunicazione interna durante una maxiemergenza è fondamentale per coordinare le attività e garantire che tutti i membri dell'organizzazione siano informati e allineati.

Include la condivisione di informazioni critiche, l'assegnazione di compiti e responsabilità, la comunicazione delle decisioni prese e la gestione delle risorse interne.

La comunicazione esterna è altrettanto importante durante una maxiemergenza poiché aiuta a informare il pubblico, i media e altre organizzazioni esterne sulle attività di risposta in corso.

Questo tipo di comunicazione può includere comunicati stampa, briefing pubblici, aggiornamenti sui social media e incontri con le parti interessate.

L'obiettivo è fornire informazioni accurate, rassicurare il pubblico e gestire le aspettative.

In una crisi la modalità comunicativa è differente:

Le persone coinvolte inevitabilmente:
Prenderanno le informazioni diversamente
Le processeranno diversamente
Agiranno in modo diverso dal solito



Miti da sfatare nella comunicazione

Il pubblico non ha reazioni di panico come risposta all'avviso di un disastro imminente.

Tali reazioni si hanno solo in spazi chiusi nei quali ci sia un chiaro e immediato pericolo di morte e ridotte vie di fuga.

Il pubblico non ha mai eccessive informazioni sull'emergenza in un allarme ufficiale.

Vanno ripetuti più volte messaggi dettagliati. Le persone in una situazione di emergenza sono affamate di informazioni.

Le persone non reagiscono con le opportune azioni protettive al primo messaggio di allarme.

La maggior parte delle persone cerca invece ulteriori informazioni sul rischio imminente.

Il pubblico vuole ricevere informazioni sul rischio da una varietà di fonti e non da una sola persona.

Le diverse fonti devono essere per quanto possibile uniformi.

Sei principi per una comunicazione efficace

Siate i Primi: Le crisi sono sensibili al tempo



Siate onesti

L'accuratezza è credibilità!

Le informazioni dovrebbero includere ciò che è noto e non e cosa si sta facendo per far fronte ai gap mancanti





Siate sempre credibili
La sincerità non andrebbe mai compromessa



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

26-29 NOVEMBRE 2024
AREZZO FIERE E CONGRESSI

19



Mostrare rispetto
Promuovere la cooperazione e il rapporto

Capite il vostro pubblico

Il pubblico giudicherà il messaggio in base al contenuto,
al messenger e al metodo di consegna





Promuovere l' azione
Calmare l' ansia
Trasmettere senso di controllo



Esprimete empatia
La sofferenza va espressa in parole
Costruite fiducia con le persone

Riassumendo:

- Dare rassicurazione
- Fornire informazioni utili e coerenti
- Stroncane false notizie
- Usare un linguaggio chiaro e semplice
- Favorire la comprensione dei fatti
- Costruire un'immagine globale
- Creare condivisione di obiettivi
- Riconoscere le incertezze

- **ESSERE EMPATICA !!!**



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

26-29 NOVEMBRE 2024
AREZZO FIERE E CONGRESSI

19

La comunicazione avviene quando, oltre al messaggio, passa anche una parte di anima.

(Henri Bergson Filosofo francese 1859-1941)



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

26-29 NOVEMBRE 2024
AREZZO FIERE E CONGRESSI

19

Grazie per l'attenzione!



marchetti.r@hotmail.it
roberto.marchetti@villamaraini.it