



FEEL SAFE



COMUNICHIAMO?

LINEE GUIDA PER UNA BUONA COMUNICAZIONE



La **comunicazione** è un elemento fondamentale della vita quotidiana e il modo in cui comunichiamo determina come e cosa viene recepito delle informazioni che vogliamo mandare ad un destinatario.

Quando ci troviamo in una situazione di emergenza saper comunicare può fare la differenza nel poterci mettere in sicurezza o richiedere l'intervento dei soccorsi. Inoltre, **una corretta comunicazione è essenziale in tutte le fasi del ciclo di gestione dei rischi**. Basta pensare a quanto siano importanti le attività di informazione alla popolazione della Protezione Civile, dei volontari e di tutti gli enti che fanno parte del Sistema Nazionale.

Comunicare, però, non è semplice! Non basta avere ben chiaro quali informazioni vogliamo condividere con gli altri, ma occorre preparare una strategia efficace per fare in modo che i messaggi che vogliamo comunicare siano recepiti e che il contenuto sia comprensibile all'interlocutore con cui vogliamo interagire. In altre parole, **dobbiamo assicurarci che la comunicazione sia efficace!**

Per questo motivo, **occorre pianificare non solo il contenuto del messaggio, ma anche il mezzo di comunicazione e il linguaggio da utilizzare in base al tipo di pubblico con cui vogliamo interagire**. Ad esempio, postare un contenuto sui social è molto efficace per parlare ad un gruppo di giovani, ma meno utile per comunicare con i loro nonni.



COMUNICHIAMO?

LINEE GUIDA PER UNA BUONA COMUNICAZIONE

ELEMENTI PER UNA BUONA COMUNICAZIONE:

Definizione degli obiettivi della comunicazione: quale messaggio vogliamo comunicare? Ad esempio, in situazioni di emergenza la Protezione Civile ha l'obiettivo di informare la popolazione su come sta progredendo la situazione e come le forze in campo stanno lavorando per supportare il territorio, mentre in fase di prevenzione e preparazione emette un bollettino meteo per avvisare della possibilità che possano verificarsi eventi estremi e che dobbiamo quindi attuare una serie di comportamenti corretti per proteggerci.

Individuazione del target della comunicazione: a chi vogliamo mandare il messaggio? Ad esempio, la Protezione Civile organizza campi scuola rivolti ai giovani dove vengono svolte attività formative che prevedono l'esplorazione del territorio e esercitazioni pratiche, ma anche incontri formativi con esperti per condividere informazioni e procedure più tecniche.

Scelta dei mezzi di comunicazione: oggi abbiamo a disposizione moltissimi mezzi di comunicazione e la scelta del mezzo giusto deve essere fatta prendendo in considerazione il target e la fase del ciclo della gestione dei rischi in cui ci troviamo a dover comunicare. Ad esempio, siamo sicuri che la connessione internet funzioni durante un'emergenza? Anche se i social possono essere il mezzo migliore per comunicare con i giovani, non è detto che siano sempre utilizzabili e occorre scegliere in anticipo un mezzo di comunicazione alternativo.

Impostazione della strategia di comunicazione: questo punto è fondamentale perché permette di pianificare la periodicità delle informazioni. Abbiamo bisogno di mandare lo stesso messaggio una volta al giorno? Una volta a settimana? Ad esempio, in caso di emergenza la Protezione Civile comunica la situazione alla popolazione almeno una volta al giorno attraverso una conferenza stampa. Questo significa che quotidianamente le informazioni da trasmettere devono essere raccolte, elaborate e comunicate da un portavoce.

Elaborazione dei contenuti della comunicazione: per rendere efficace la comunicazione occorre scegliere anche il giusto linguaggio in base al target con cui si vuole interagire. Ad esempio, per comunicare con gli esperti la Protezione Civile avrà bisogno di utilizzare molti termini tecnici, ma per comunicare le stesse informazioni alla popolazione o ad un gruppo specifico (es., bambini e bambine) dovrà utilizzare un linguaggio più semplice.