

XI congresso nazionale

**SIMEU**

ROMA 24-26 MAGGIO 2018

## COMUNICAZIONE

**Medicina delle Catastrofi: innovazioni e criticità**

**Dr. Alessandra Revello**

UOC pronto Soccorso Medicina d'Urgenza - Ospedale Sandro Pertini - Roma

Direttore F.R. Pugliese

Il comunicatore adatto,  
il messaggio adatto,  
nel momento giusto  
sono un «moltiplicatore di risorse»



# CRISIS EMERGENCY RISK COMMUNICATION

...is the application of evidence-based principles to effectively **communicate during emergencies**. These principles are used by public health professionals and public information officers to **provide information** that helps individuals, stakeholders, and entire communities make the best possible decisions for themselves and their loved ones

**CDC**



XI congresso nazionale  
**simeu**  
ROMA 24-26 MAGGIO 2018



# Crisis Emergency Risk Communication (CERC)

Scambio di informazioni in modo strategico ed efficace

Infomazione di alta priorità, massimo interesse

Processo dinamico interattivo

Obiettivo aiutare le persone a:

- Far fronte alla situazione
- Conoscere i rischi
- Prendere decisioni in modo consapevole e informato

**Risk**  
**Emotion**  
**Trust**  
**Credibility**

# Valutazione del rischio - Gestione del rischio= Strategia di comunicazione

- Influenza



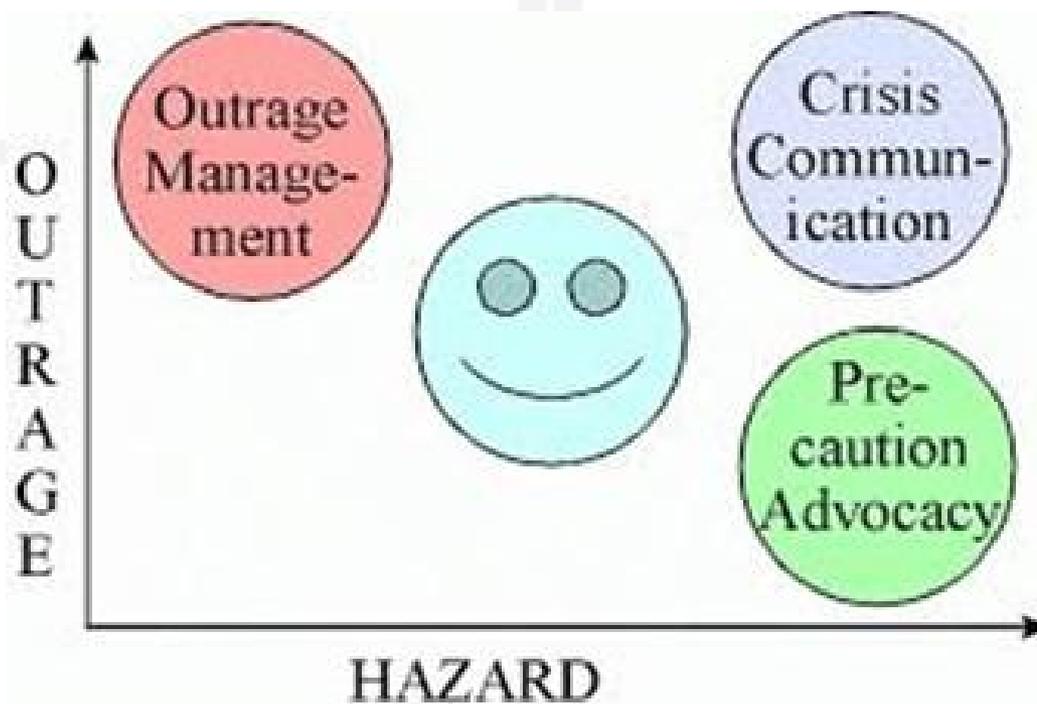
- Fukushima



# Come le persone percepiscono il rischio

**Rischio = Pericolo + Reazione emotiva**

Peter Sandman.com



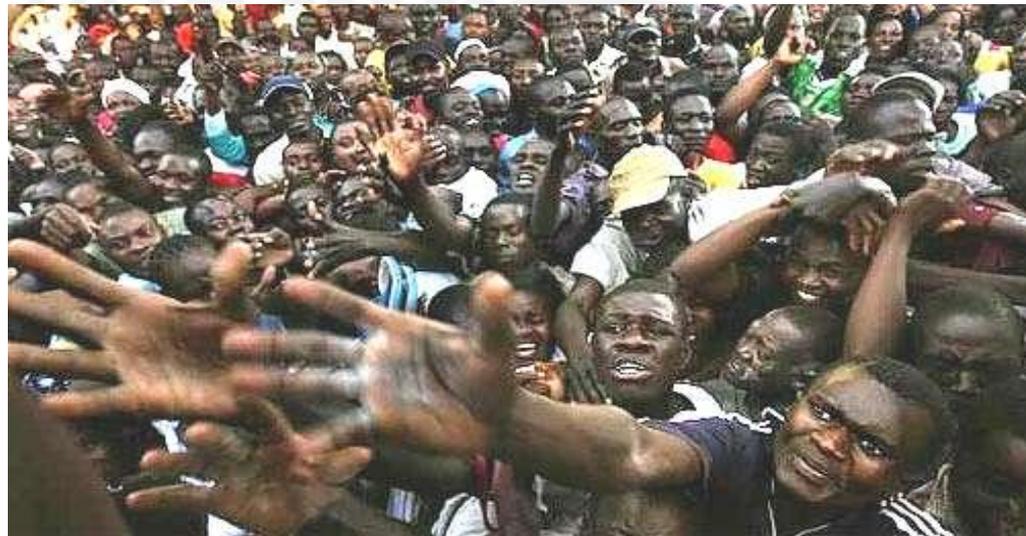
# Peter Sandman e la **PAURA**

panico → *eccessiva*

apatia → *insufficiente*

rifiuto → *repressa*

preoccupazione → *moderata (appropriata)*



# Cosa influenza la risposta emotiva

## Fattori favorenti

- Esotico non conosciuto
- Alta possibilità di soffrire
- Colpisce alcune persone maggiormente
- Complicato
- Scarso controllo
- Intenzionale

## Fattori mitiganti

- Familiare
- Bassa possibilità di soffrire
- Colpisce tutti in modo simile
- Facile da capire
- Controllabile
- Non intenzionale



# Effetti dell'onda emozionale

Le persone sperimentano un  
“**rumore mentale di fondo**”  
che rende difficile ascoltare  
e gestire le informazioni che  
ricevono

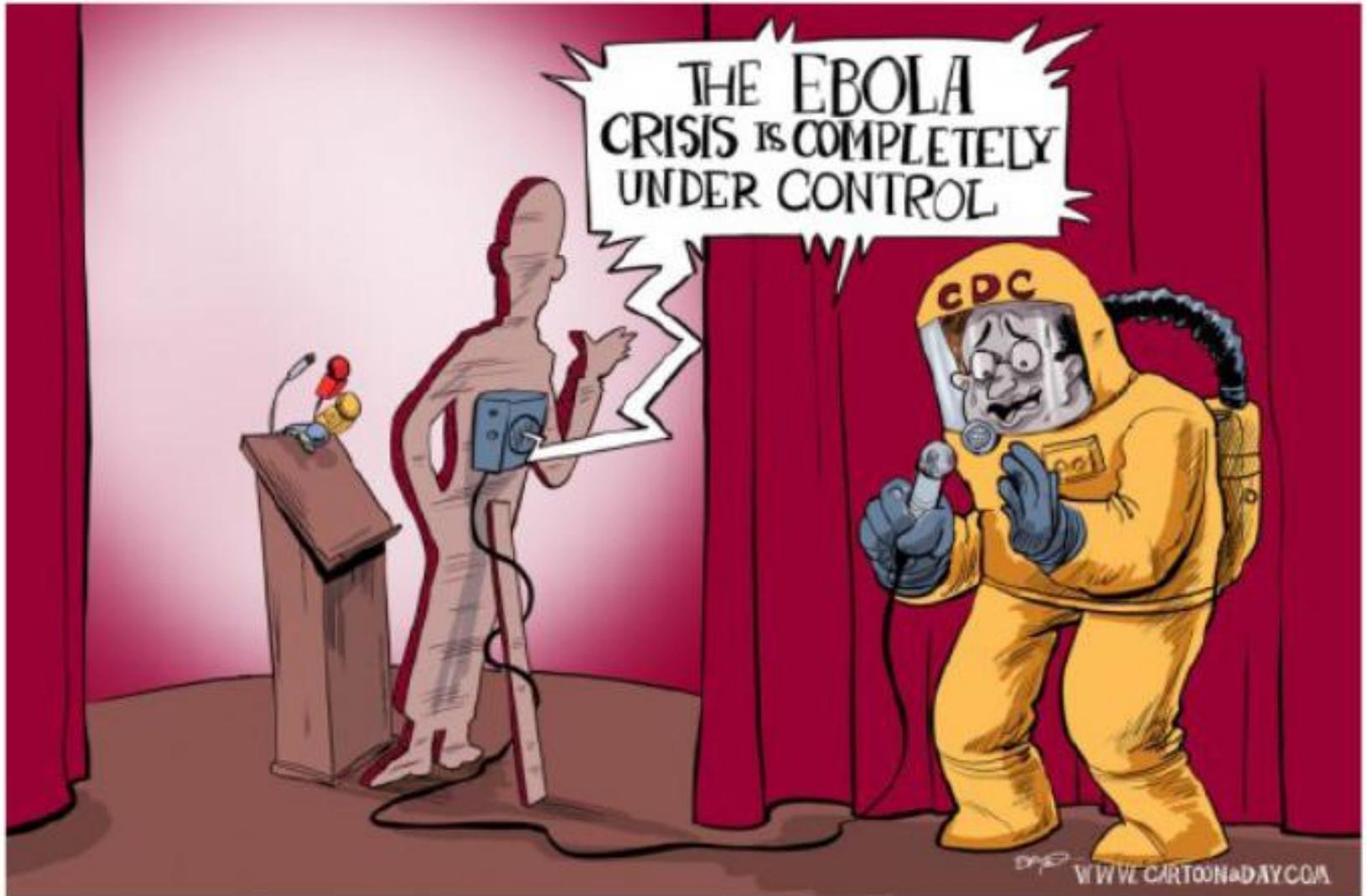


# Indirizzare l'onda emozionale

- Le persone devono sapere che la situazione che attraversano è conosciuta
- Mostrare empatia – dare un nome alle emozioni che le persone vivono
- Lasciare che le persone mostrino le loro emozioni
- Interrompere il "rumore di fondo" uso delle ripetizioni
- Dare la possibilità di fare qualcosa
- Non dare eccessive rassicurazioni



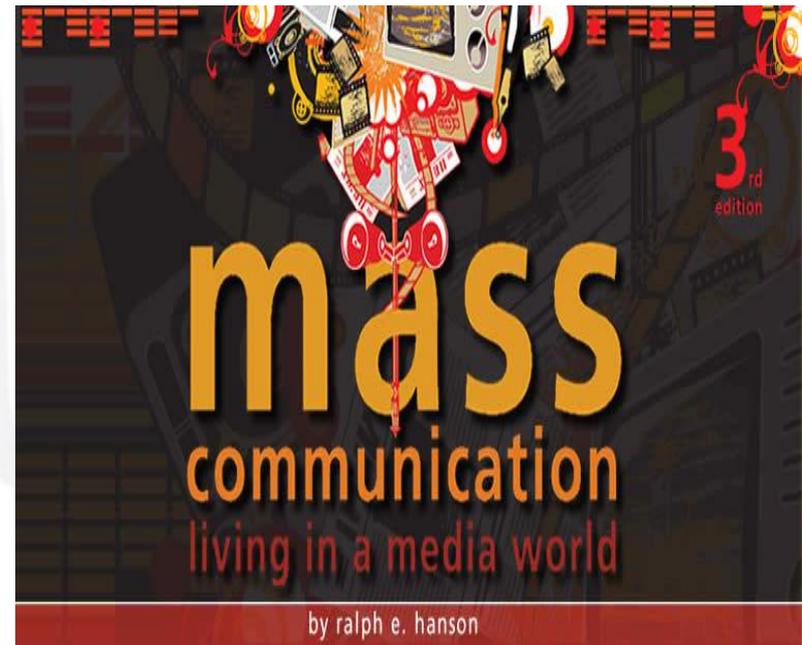
# Credibilità



Cartoon by Bryant Arnold

# Problemi nella CERC

La fase iniziale di una crisi  
è caratterizzata da  
dati *incompleti* e  
**intenso interesse dei  
MEDIA**

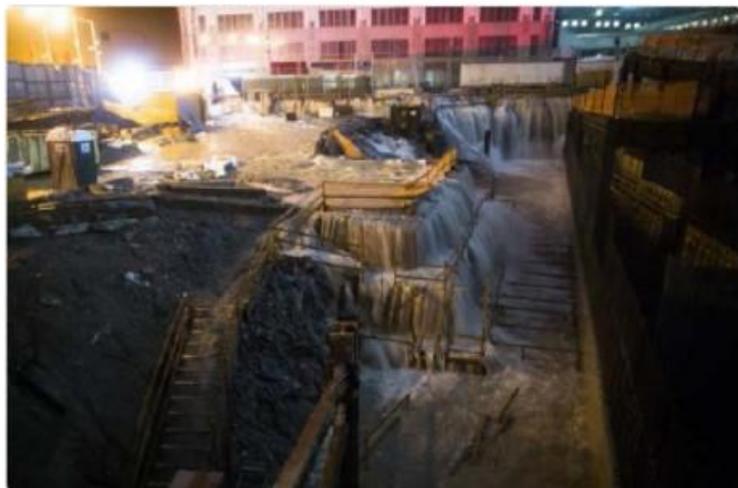


# La comunicazione nell'era di "Twitter"

## Sandy Hurricane



Twitter User @twitteruser · 29 Oct 2012  
I RT @sometimestues I RT @NewYorkPost: Breaking: Water Floods  
WTC Construction Site #hurricane #sandy #nyc #wtc



Reply Retweet Like ...



Twitterer @twitterer · 22 Jul 2014  
#NeverForget "Hurricane Sandy" On Statue Of Liberty #



Reply Retweet Like 1 ...



Twitter User Retweeted  
Twitterer @twitterer · 29 Oct 2012  
Wow. New York doing a great Venice impersonation.  
[twilpic.com/b8mtn5](http://twilpic.com/b8mtn5) (via seanpatrickenright on Instagram)

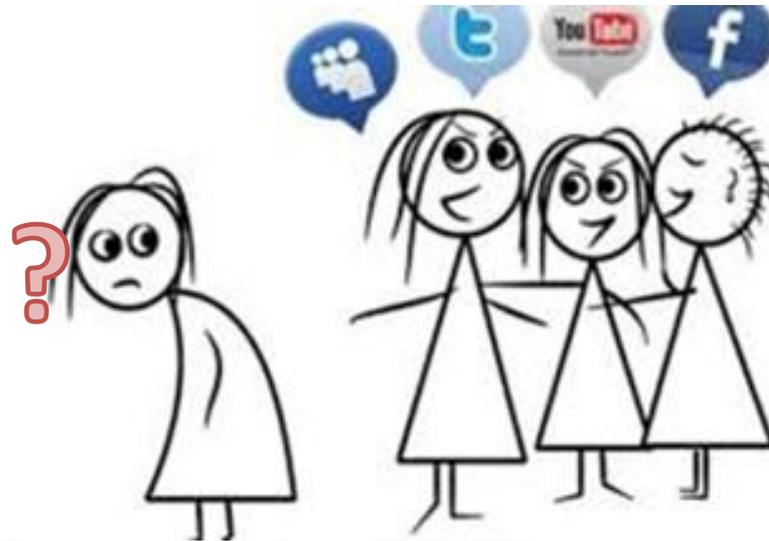
Reply Retweet 167 Like 31 ...



Twitter User @twitteruser · 2 Jun 2014  
Pretty amazing photo of The Statue of Liberty during "Hurricane Sandy"  
[pinterest.com/pin/4386084511...](http://pinterest.com/pin/4386084511...)

Reply Retweet Like ...

# La comunicazione del rischio è “social”



... ma accertarsi che tutti condividano lo stesso messaggio!

# Riempire il VUOTO di informazione

If we aren't ready to fill it... someone else will.



# Parlare per primi

- Evita il vuoto informativo
- Evita le false notizie
- Assicura la posizione di riferimento
- Messaggi trasparenti , chiari, tempestivi
- Contratto di aggiornamento continuo
- Gestione delle critiche

# Imparare dai Leader : Hold back!

- Approvazione dal Sistema e, se possibile messaggi pre-vidimati
- Non si possono avere subito tutte le risposte
- É corretto dire: “non lo so...”, ma è necessario spiegare che cosa si sta facendo per avere ulteriori dati



# Il Primo messaggio- punti chiave

- Empatia
- Che cosa si conosce
- Che cosa non si conosce
- Che cosa si è fatto e si sta facendo
- L'impegno preso
- Dove cercare più informazioni

# Che cosa le persone vogliono sapere:

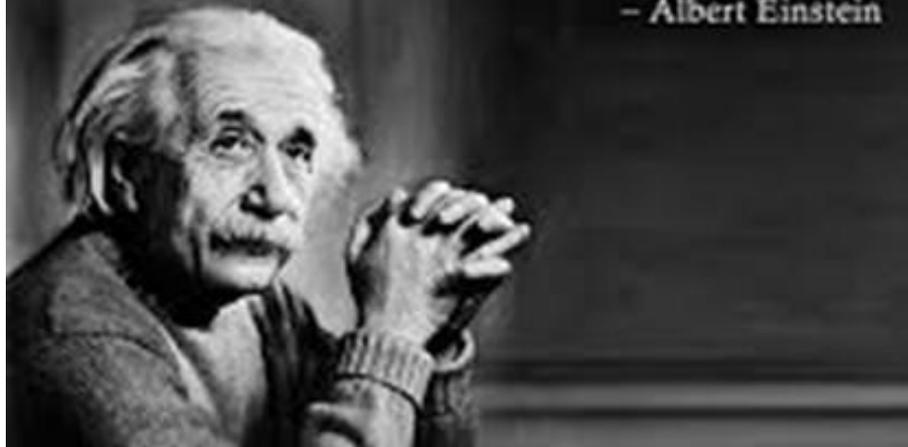
- Sono al sicuro?
- Cosa posso fare per proteggere me e la mia famiglia?
- Che cosa ha causato il disastro?
- Che cosa state facendo?

let  
me   
know

# Semplicità significa comprensione

If you can't explain it **simply**, you don't understand it well enough.

– Albert Einstein



THE KISS PRINCIPLE

**KEEP  
IT  
SIMPLE,  
STUPID**



XI congresso nazionale  
**simeu**  
ROMA 24-26 MAGGIO 2018



# Evitare terminologia tecnica

Extreme heat event



Shelter-in-place



# Spiega perchè

## Home with Flu

Stay home when you've got the flu. Be prepared to keep your children and teens home if they get sick.

## Why it's important to stay home with flu

You can pass the flu to others when you cough or sneeze. You're most contagious while you've got a fever AND for 24 hours after the fever has gone.

### MOST CONTAGIOUS



during fever



one full day after fever has gone

Some people are at much greater risk of serious health problems if they get the flu.

pregnant      has asthma      over 50      just had chemo therapy



Many people who are at higher risk look healthy.

If you go to school or other gatherings when you are still spreading the virus, you will put others at risk.



Accuracy of  
Information

Speed of  
Release

Empathy  
+  
Openness

**CREDIBILITY**

+

=

**TRUST**

**Successful  
Communication**



XI congresso nazionale

**simeu**

ROMA 24-26 MAGGIO 2018



I'M ONLY  
RESPONSIBLE  
FOR WHAT  
I SAY  
NOT FOR  
WHAT YOU  
UNDERSTAND.

I dated that douche.com

**vero** or **falso**?



Portami qualcosa GREEN  
che possa dimostrare che il  
cambiamento climatico  
non esiste!

