

# Education Care

TAKING CARE OF PEOPLE



## COMUNICAZIONE IN CASO DI CRISI



**Scuola Internazionale  
Etica&Sicurezza**  
Milano - L'Aquila

In situazioni di emergenza è necessario adottare una comunicazione che favorisca un efficace scambio di informazioni tra tutte le figure coinvolte e finalizzata a gestire la paura.

Il corso si propone di fornire conoscenze e strumenti al fine di porre in essere strategie comunicative adeguate in situazioni di crisi e di emergenza (crisi aziendali, disastri naturali, emergenze sanitarie), unendo alle tradizionali competenze tecnico-professionali quelle di esperti del settore.

## Finalità del corso

Dotare i partecipanti di risorse comportamentali, gestionali ed emotive, per favorire la reazione tempestiva alla crisi, gestire rapidamente ed efficacemente la selezione e diffusione dei dati, la definizione del proprio storytelling e contenere il rischio reputazionale, tenendo presente il profilo di chi riceve la comunicazione.



## Contenuti

- Anatomia di una crisi, caratteristiche delle situazioni di crisi e principi di crisis management. Casi affrontati: punti di forza e miglioramento.
- La percezione del rischio e i principi di risk communication.
- Strumenti e strategie di comunicazione nell'emergenza in presenza e al telefono: la prossemica, l'uso del corpo e del linguaggio nei momenti critici; la verifica delle fonti e la conoscenza dell'utente finale.
- Il comunicato stampa: tecniche di compilazione
- Lo sviluppo di una efficace capacità di ascolto: fare le giuste domande e riuscire ad essere ascoltati.
- Il "non detto" e il "fraitendimento": affrontare e superare gli ostacoli comunicativi.
- L'empatia relazionale: crescere nel gruppo e rafforzare i legami.
- La gestione delle emozioni nei processi di comunicazione.



## Destinatari

Questa sessione formativa è rivolta a chi si trova a gestire il flusso comunicativo – interno o esterno – della propria azienda e desidera migliorare le proprie competenze. Il corso fornirà inoltre un aggiornamento normativo sul tema e gli strumenti di approfondimento delle metodologie idonee da mettere in atto.



## Durata del corso

Il corso ha la durata di 4 ore e consente di conseguire **4 crediti formativi** ai fini del mantenimento della certificazione delle figure professionali certificate **ICMQ-CERSA**.



## Metodologia

Il corso sarà erogato tramite una piattaforma e-learning che permetterà lo scambio interattivo tra i partecipanti e i docenti coinvolti, favorendo lo scambio di idee, opinioni ed esperienze.



## Attestato

Al termine del corso verrà rilasciato un **attestato di frequenza**.

Con una **frequenza di almeno il 95%** del Corso e il superamento del test finale con un punteggio pari o superiore al 71% di risposte corrette verrà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Iscrizioni ed informazioni:** [corsi@scuolaeticaesicurezza.eu](mailto:corsi@scuolaeticaesicurezza.eu) - 02 87178528



CERSA S.r.l. – Organismo di certificazione riconosce crediti formativi per seminari, convegni e conferenze promossi da Scuola Internazionale Etica & Sicurezza Milano - L'Aquila in base a quanto previsto dagli schemi di certificazione di riferimento, ai fini del mantenimento e rinnovo della certificazione delle figure professionali certificate.