

# CRISIS & COMMUNICATION MANAGEMENT



## Crisis & Emergency Management



Scuola Internazionale®  
ETICA&SICUREZZA  
MILANO - L'AQUILA



## Finalità del corso

La capacità di reagire prontamente alla crisi e gestirla, non è solo una competenza, ma una necessità strategica, in quanto anche il più piccolo evento può scatenare conseguenze imprevedibili. Non si tratta esclusivamente di rispondere alle emergenze, ma di saper navigare l'incertezza, anticipare le criticità e mantenere il controllo quando sembra sfuggire. Il vero Crisis Management è un mix di prontezza mentale, chiarezza di ruoli e responsabilità, decisioni rapide e comunicazione strategica che consente di trasformare anche le crisi più complesse in occasioni di rafforzamento.

In situazioni di emergenza è inoltre fondamentale adottare una comunicazione che favorisca un efficace scambio di informazioni tra tutte le figure coinvolte e finalizzata a gestire la crisi. Questo corso si propone di fornire conoscenze e strumenti concreti al fine di porre in essere strategie comunicative adeguate durante una crisi e un'emergenza (crisi aziendali, disastri naturali, emergenze sanitarie), unendo alle tradizionali competenze tecnico-professionali quelle di esperti del settore. I mutati scenari costringono a considerare non solo la crisi ma anche l'effetto mediatico e digitale che ne consegue. Nulla può essere nascosto, l'amplificazione dei social media e dei commenti che si diffondono nel web grazie ad impietosi algoritmi costringono a mantenere un aggiornamento continuo sulle tecniche necessarie per difendere l'immagine e la reputazione di enti, istituzioni e organizzazioni.

Il corso mira quindi a 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.

## Destinatari del corso

Questo corso è rivolto a tutti i professionisti che - sia nel settore pubblico che privato - operano nell'ambito della sicurezza, ricoprono una funzione all'interno di un Crisis Team, hanno un ruolo strategico in caso crisi, si trovano a gestire il flusso comunicativo - interno o esterno - della propria azienda, e, in generale, a chiunque desideri migliorare le proprie competenze di Crisis & Communication Management. Il corso fornirà inoltre un aggiornamento normativo sul tema e gli strumenti di approfondimento delle metodologie idonee da mettere in atto.

## Durata del corso e crediti

Il corso ha la durata di **8 ore** e consente di acquisire **8 crediti formativi** ai fini del mantenimento della certificazione dei professionisti della security certificati UNI 10459 e 8 crediti formativi come aggiornamento per RSPP e Addetti SPP, ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i. rilasciato da Agenzia formativa accreditata.

## Metodologia

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

Per partecipare ai corsi FAD non occorrono particolari strumenti: è sufficiente una buona connessione ad internet ed un PC dotato di videocamera. Al perfezionamento dell'iscrizione al corso verrà inviata una mail/calendar con il link per la connessione e l'orario. Il materiale didattico verrà fornito in formato elettronico.

## 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 60% di risposte corrette verrà rilasciato l'attestato di partecipazione.

## Programma

### 9:00 – 9:20

Introduzione e presentazione del percorso

### 9:20 – 11:00

Principi di crisis management: definizioni, riferimenti normativi, metodologia, strumenti organizzativi e gestionali

### 11:00 – 11:15

Coffee break

### 11:15 – 12:45

Le persone durante e dopo emergenze e crisi. Apprendere e crescere dagli eventi avversi. Il recupero e la crescita dopo la crisi: nuove sfide organizzative

### 12:45 – 13:00

Q&A

### 13:00 – 14:00

Pausa pranzo

### 14:00 – 15:00

- Comunicazione di Crisi: definizione e cornice
- La Comunicazione di Crisi oggi: real time e approccio istintivo
- Come essere pronti: allenamento e simulazioni

### 15:00 – 16:00

- Cosa può essere critico e come riconoscerlo
- Mappatura dei rischi reputazionali come mindset e strumento di crisis management

### 16:00 – 16:15

Coffe break

### 16:15 – 17:30

Simulazione in gruppi

### 17:30 – 17:45

Q&A

### 17:45 – 18:00

Test di valutazione finale

## Docenti

### **Paola GUERRA**

Fondatrice di Scuola Internazionale Etica & Sicurezza Milano - L'Aquila, da 30 anni svolge attività di ricerca, formazione e consulenza sui temi di Corporate Security & Safety, su Risk & Crisis Management, Travel Risk Management, Etica & Compliance. Dal 1992 al 2008 ha svolto attività di ricerca e docenza presso SPACE Università Bocconi. Dopo l'esperienza nella gestione del terremoto a L'Aquila, nel 2009, inizia ad approfondire lo studio dei temi legati alla psicologia cognitiva, dell'emergenza e del benessere, un percorso che la porta a conseguire la laurea in Psicologia Cognitiva Applicata all'Università degli Studi di Padova. Negli ultimi anni si dedica con forza a sviluppare le divisioni di consulenza e formazione dedicate al People & Business Care, coordinando numerosi progetti di consulenza, formazione e sensibilizzazione, nonché di supporto operativo alle persone e alle aziende per fronteggiare al meglio le emergenze e gli eventi avversi. Psicologa iscritta all'Ordine della Toscana e membro del Comitato Scientifico del CLUSIT, Paola Guerra partecipa ai Gruppi di Lavoro UNI su Sicurezza della Società e del Cittadino. Già Presidente di ASIS International Chapter Italy (2022–2024), oggi coordina i gruppi su Human Factor & HRO e DEI&Security.

### **Laura RIGODANZA**

Laura Rigodanza, classe 1969, comunicatrice, scrittrice e docente in corsi di alta formazione, si occupa di comunicazione e training con particolare competenza nella formazione e nella comunicazione corporate e di crisi. Con una laurea in Filosofia e due Master, in Comunicazione d'Impresa e Corporate Coaching, Laura Rigodanza ha seguito e segue progetti di consulenza per importanti Enti, Aziende e Associazioni. Una lunga esperienza come CEO in MY PR srl, agenzia di Comunicazione d'Impresa e Relazioni Pubbliche italiana, le ha consentito di acquisire negli anni specifiche competenze in contesti italiani (con particolare riferimento al 'Made in Italy') e internazionali grazie all'ideazione e coordinamento di campagne reputazionali. Ha seguito il primo progetto italiano di certificazione di qualità per il mondo delle digital PR, a conferma del suo impegno nel promuovere le tecniche innovative digitali, nel più ampio ambito della comunicazione d'impresa.