

Istruzioni passo passo

per padroneggiare la comunicazione reattiva

La comunicazione reattiva ha lo scopo di fornire orientamento, limitare i danni e proteggere la fiducia, reagendo in modo rapido, empatico e basato sui fatti a critiche, conflitti o eventi urgenti.

Fase	Cosa fare
1. Preparare la gestione delle questioni (in modo continuativo) Individuare tempestivamente i possibili campi di conflitto e fornire orientamento a livello interno	• Tenere un documento interno di gestione delle questioni: registrare in modo preventivo i rischi rilevanti, i conflitti prevedibili e le critiche tipiche. • Definire messaggi chiave, posizioni e linee argomentative per ogni questione. • Serve come base per una reazione rapida e coerente in caso di emergenza.
2. Riconoscere i segnali di allarme precoci Prendere sul serio i primi indizi e valutare la situazione	• Attivare il monitoraggio (media come ad esempio lettere dei lettori, social media come ad esempio commenti critici su Facebook o Instagram, segnalazioni da parte della popolazione e delle aziende, richieste critiche da parte dei media locali). • Prima segnalazione interna alla direzione della comunicazione / direzione.
3. Attivazione interna e chiarimento della situazione (primi 60 minuti) Garantire la sicurezza delle informazioni e attivare la capacità di reazione	• Mantenere la calma – nessuna dichiarazione individuale. • Segnalazione immediata alla direzione comunicazione / direzione. • Mobilitare il team di comunicazione. • Chiarire i fatti: cosa è successo? Quando? Dove? Chi è coinvolto? • Nessuna comunicazione esterna senza autorizzazione • Identificare lo scenario e verificare il livello di escalation. • Informazioni interne ai partner coinvolti.
4. Preparare le prime dichiarazioni (ore 1-6) Fornire rapidamente un orientamento senza contenuti improvvisati	• Redigere una breve dichiarazione: empatica, basata sui fatti, senza attribuzioni di colpa (ad es. «Prendiamo sul serio le preoccupazioni, siamo in dialogo con...»). • Designare un portavoce. • Stabilire i canali (sito web, social media, distribuzione ai media). • Centralizzare le richieste dei media (nessuna intervista individuale).
5. Comunicazione coordinata e stabilizzazione (giorni 1-2)	• Sito web / newsroom come fonte centrale. • Redigere un comunicato stampa e un formulario di domande e risposte.

Creare calma, chiarire lo stato delle informazioni e sincronizzare i canali

- Interviste / briefing stampa / conferenze stampa in caso di temi complessi.
- Informare i partner: aziende, comuni, fornitori di servizi.

6. Approfondimento e dialogo (dal giorno 2)

Allentare le tensioni, chiarire i malintesi, rafforzare le relazioni

- Tavole rotonde, incontri informativi, orari di ricevimento.
- Interviste con i media locali per fornire contesto e contestualizzazione.
- Aggiornamenti continui: chiari, pacati, comprensibili.

7. Post-elaborazione e apprendimento

Rendere l'organizzazione più resiliente e garantire la fiducia a lungo termine

- Rassegna stampa e debriefing.
- Lezioni apprese nel team di comunicazione.
- Adeguamento di processi, liste di controllo, FAQ. Cosa ha funzionato e cosa no?