

Evento negativo

risolvere situazione

Percezioni pubblico

spiegare l'accaduto

Spiegare mentre si risolve

ricostruire la fiducia



Risposta alla crisi in 6 passi

- 1. Chi sono? -> Rielaborare identità istituzionale**
- 2. Quale il problema? -> Identificare conflitto**
- 3. Di chi è il problema? -> Autorità competente**
- 4. Come può evolvere? -> Medio lungo termine**
- 5. Squadra di crisi -> Distribuzione compiti**
- 6. Risposta istituzionale -> Prendere posizione**

Risposta istituzionale

- a. spiegazione di quanto è successo
- b. decisioni dell'istituzione sulla crisi



Responsabilità

NOI

Risoluzione

Restituzione

Rinnovamento

ALTRI



Prendere l'iniziativa

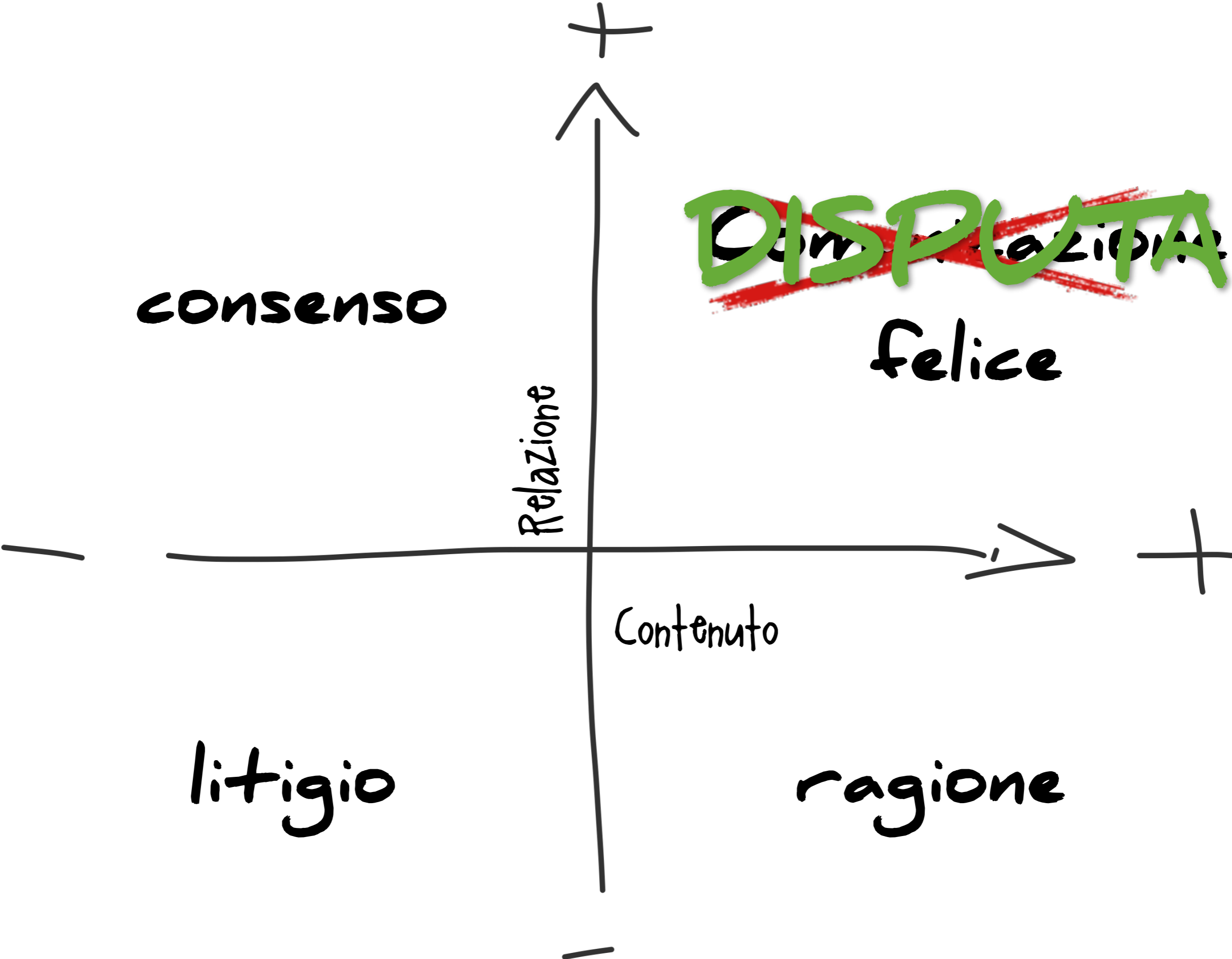
vuoto informativo

diventare fonte primaria

agire per risolvere

**evitare scontro, concentrarsi
su soluzioni**

cercare alleati: autorità, esperti...



argomenti



A1

questioni oggettive



A2

questioni soggettive



A3

non-argomenti

scopi

+

S1

contribuire

=

S2

posizionarsi




-

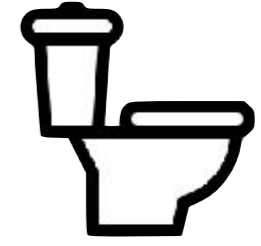
S3

disturbare



	Argomenti	A1 questioni oggettive	A2 questioni soggettive	A3 non- argomenti
+	Scopi			
	S1 contribuire	✓	✓	✓
=	S2 posizionarsi	✓		
-	S3 disturbare	✓		

	Argomenti Scopi	A1 questioni oggettive	A2 questioni soggettive	A3 non- argomenti
	S1 contribuire	✓	✓	✓
	S2 posizionarsi	✓	○	✗
	S3 disturbare	✓	○	✗



L'arte della replica

1. Ignorare.

2. Accettare.

3. Accettare solo in parte.

4. Mettere in dubbio.

5. Rifiutare o confutare.

6. Attaccare chi la sostiene.

(Adelino Cattani, *Botta e risposta*, il Mulino)