

Per essere un comunicatore affidabile in materia di salute pubblica in tempi di incertezza, è necessario scegliere bene cosa, quando e come comunicare.

Che si tratti di parlare durante un evento o di scrivere un post sui social media, utilizzare l'approccio CALM può aiutarvi a comunicare e mantenere il ruolo di fonte affidabile di informazioni sulla salute pubblica per il vostro pubblico, soprattutto in tempi critici e di incertezza.

### C

#### **Connettersi con i destinatari per costruire fiducia, prima che sorga l'incertezza.**

Il momento per costruire la fiducia non è quello della crisi. Per ottenere la fiducia del pubblico su tematiche di salute complesse e in evoluzione, è necessario lavorare per costruire relazioni raggiungendo i portatori di interesse all'interno della comunità, comprendere dove e come si procurano le informazioni sulla salute e condividere in modo regolare le informazioni con loro.

Più profonde e significative sono le connessioni con il pubblico, maggiore è la possibilità che i vostri messaggi siano ritenuti affidabili e credibili nei momenti di incertezza.

### A

#### **Accettare e riconoscere ciò che si sa e ciò che non si sa, e che le informazioni possono modificarsi nel tempo.**

Man mano che i problemi di salute pubblica si presentano e si evolvono, siate chiari sul fatto che state condividendo informazioni e linee guida sulla base delle evidenze del momento. È importante dire che non avete tutte le informazioni che vorreste avere e che le informazioni sono ancora in fase di raccolta. È importante comunicare che, durante l'evoluzione di una situazione e la conseguente disponibilità di nuove informazioni circa un problema di salute pubblica, anche i vostri messaggi e indicazioni potrebbero cambiare, ma che saranno comunque garantiti aggiornamenti tempestivi.

### L

#### **Lavorare sul guidare le scelte individuali, in modo che le persone siano coinvolte nei processi e nei risultati.**

Comunicare alle persone che "devono" fare qualcosa può portare a resistenze o addirittura a rifiuti. Le persone preferiscono essere informate sulle diverse opzioni di scelta rispetto a un problema da affrontare, in modo da poter decidere cosa è meglio per loro e per le loro famiglie. Quando è possibile, considerate la possibilità di condividere le azioni da intraprendere raccomandate insieme alle conseguenze delle stesse a livello individuale e di comunità. Le persone preferiscono sentirsi prese in considerazione e coinvolte nei processi decisionali piuttosto che ricevere messaggi imposti dall'alto.

### M

#### **Mantenere coerenza, correttezza e impegno nella diffusione dei messaggi**

Quando l'incertezza su un determinato problema o situazione aumenta, le persone sono alla ricerca di riferimenti che possano comunicare stabilità e rassicurazione.

Fornire informazioni chiare, provenienti dalla stessa fonte e in modo regolare nel tempo può contribuire a trasmettere un senso di sicurezza che spesso manca nei momenti di incertezza.

Anche il tono dei messaggi deve comunicare compostezza e non timore, frustrazione o spaesamento, sensazioni che molto probabilmente il vostro pubblico sta già sperimentando. Se comunicate che è in arrivo un aggiornamento o che saranno disponibili nuove informazioni, assicuratevi di mantenere gli impegni presi.

Durante l'utilizzo dell'approccio **CALM**, è importante continuare a monitorare il livello di incertezza di una situazione.

- > Qual è il ritmo con cui cambiano i fatti?
- > Qual è il volume delle domande senza risposta?
- > L'incertezza si sta spostando in altre aree della salute pubblica?
- > È probabile che l'impatto dell'incertezza si protragga per un certo periodo di tempo?

Le risposte a queste domande possono aiutarvi a determinare come mantenere o adattare il vostro approccio CALM nel tempo.