

Insegnamento	Comunicazione di crisi
Livello e corso di studio	Laurea triennale in Scienze sociali
Settore scientifico disciplinare (SSD)	SPS/08: Sociologia dei processi culturali e comunicativi; L-40
Anno di corso	1
Anno Accademico	2025-26
Numero totale di crediti	9
Propedeuticità	
Docente	<p>Ferruccio di Paolo - Corso di laurea in scienze sociali Email: ferruccio.dipaolo@unicusano.it Orario di ricevimento: consultare il calendario delle videoconferenze presente negli avvisi agli studenti. Per comunicazioni urgenti: mandare una mail per concordare un incontro in videoconferenza</p>
Presentazione	<p>Il corso affronta la comunicazione di crisi come ambito applicativo e, insieme, come oggetto di riflessione sociologica: uno snodo in cui si intrecciano processi culturali, dinamiche organizzative, aspettative pubbliche e logiche dell'ecosistema informativo contemporaneo. Il percorso, inoltre, offre strumenti utili per un primo inserimento in un settore in forte espansione, caratterizzato da una crescente domanda di professionisti competenti e adeguatamente formati.</p>
Obiettivi formativi	<p>Muovendo dai concetti di comunicazione e di crisi, il percorso ricostruisce le trasformazioni che rendono le crisi più frequenti, più interdipendenti e più esposte alla pressione dell'opinione pubblica, per poi introdurre obiettivi, cornici teoriche e strumenti operativi utili a interpretare e governare le diverse fasi dell'evento critico. Particolare attenzione è dedicata al ruolo del linguaggio (parole, scelte stilistiche, priorità comunicative), ai dispositivi e ai canali della comunicazione digitale (internet e social media), nonché alle vulnerabilità informative che accompagnano le crisi, con specifico riferimento alla disinformazione. Nella parte conclusiva, il corso propone alcuni approfondimenti su temi emergenti e ad alta rilevanza professionale, tra cui il contributo dell'intelligenza artificiale nei processi comunicativi e le litigation PR, integrando tali prospettive in una sintesi complessiva orientata alla comprensione e alla progettazione di strategie comunicative coerenti, responsabili e contestualizzate.</p> <p>i concetti fondamentali di comunicazione e di crisi e riconoscere le principali tipologie di evento critico; interpretare le crisi nella società contemporanea, cogliendone cause, dinamiche e interdipendenze; applicare modelli e teorie della comunicazione di crisi per leggere obiettivi, attori, pubblici e vincoli; progettare azioni e messaggi coerenti con le diverse fasi della crisi, selezionando priorità, strumenti e stili comunicativi; gestire il ruolo di internet e dei social media nella risposta e nella reputazione; identificare e fronteggiare disinformazione e distorsioni informative; inquadrare, in modo consapevole, opportunità e limiti di AI e litigation PR nelle strategie di crisi</p>
Prerequisiti	Conoscenza della lingua italiana. Non sono richiesti altri prerequisiti specifici.

Risultati di apprendimento attesi	<p>Conoscenza e Comprensione. Al termine del corso lo studente avrà dimostrato di conoscere gli argomenti principali concernenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i concetti fondamentali di comunicazione e di crisi, nonché le principali tipologie e dinamiche delle crisi nella società contemporanea; • i principali approcci teorici e gli obiettivi della comunicazione di crisi, con riferimento alle fasi dell'evento critico e ai compiti comunicativi delle organizzazioni e delle istituzioni; • parole, strumenti e canali della comunicazione di crisi (con attenzione a internet e social media), incluse le dinamiche della disinformazione e alcuni temi emergenti (AI, litigation PR). <p>Autonomia di giudizio Lo studente avrà sviluppato capacità autonome di analizzare casi e scenari di crisi, formulando valutazioni motivate su priorità, scelte stilistiche, strumenti e canali, nonché di riconoscere vulnerabilità informative e possibili ricadute in termini di fiducia e reputazione.</p> <p>Abilità comunicative Acquisito un lessico adeguato alla disciplina e la capacità di mettere in relazione tra loro le principali tematiche affrontate nel corso. Sarà in grado di descrivere e discutere, impiegando correttamente la terminologia pertinente, teorie, fasi e strumenti della comunicazione di crisi, e di redigere/presentare messaggi e prodotti comunicativi di base coerenti con obiettivi, pubblici e contesto.</p> <p>Capacità di apprendimento Lo studente avrà acquisito le nozioni fondamentali e un metodo di lettura e analisi utili a proseguire in autonomia l'approfondimento della materia. Tali acquisizioni costituiranno un fondamento per affrontare con maggiore maturità insegnamenti successivi e per aggiornarsi rispetto all'evoluzione dell'ecosistema digitale e delle pratiche professionali della comunicazione di crisi.</p>
--	---

Organizzazione dell'insegnamento	<p>Il corso è sviluppato attraverso le lezioni preregistrate audio-video che compongono, insieme a slide e dispense, i materiali di studio disponibili in piattaforma.</p> <p>Sono poi proposti dei test di autovalutazione, di tipo asincrono, che corredano le lezioni preregistrate e consentono agli studenti di accettare sia la comprensione, sia il grado di conoscenza acquisita dei contenuti di ciascuna delle lezioni.</p> <p>La didattica interattiva si avvale, inoltre, di forum (aula virtuali) e chat disponibili in piattaforma che costituiscono uno spazio di discussione asincrono, dove i docenti e/o i tutor individuano i temi e gli argomenti più significativi dell'insegnamento e interagiscono con gli studenti iscritti.</p> <p>Lo studente potrà, inoltre, proporre degli argomenti che saranno discussi e approfonditi insieme al docente.</p> <p>Si consiglia di distribuire lo studio della materia uniformemente in un periodo di 9 settimane dedicando circa 20 ore di studio a settimana.</p>
---	--

Contenuti del corso	<p>Modulo 1 – I concetti di comunicazione e di crisi Modulo 2 – Le crisi nella società contemporanea Modulo 3 – Gli obiettivi e le teorie Modulo 4 – le fasi della crisi Modulo 5 - Parole e strumenti Modulo 6 – Priorità e stili Modulo 7 – Internet e i social media Modulo 8 – Le crisi e la disinformazione Modulo 9 – Approfondimenti: 1) il contributo della AI; 2) le litigation PR; 3) Ripasso e conclusioni generali</p>
----------------------------	--

Materiali di studio	<p>MATERIALI DIDATTICI A CURA DEL DOCENTE</p> <p>Il materiale didattico presente in piattaforma è suddiviso in moduli. Essi ricoprono interamente il programma e ciascuno di essi contiene dispense, slide e videolezioni in cui il docente commenta le slide.</p> <p>Tale materiale contiene tutti gli elementi necessari per affrontare lo studio della materia.</p>
Modalità di verifica dell'apprendimento	<p>La prova d'esame ha lo scopo di verificare il livello di raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi indicati in precedenza.</p> <p>L'esame potrà essere svolto secondo due modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in forma scritta: la prova scritta si articolerà in 30 domande a risposta chiusa. Per ciascuna delle domande a risposta chiusa il punteggio massimo attribuibile è 1 punto. • in forma di colloquio orale: la valutazione delle conoscenze dei contenuti della materia avverrà attraverso almeno tre domande. <p>L'adeguatezza delle risposte sarà valutata in base ai seguenti criteri: completezza delle argomentazioni, capacità di approfondire i risultati di apprendimento attesi circa le conoscenze della materia e la capacità interconnettere gli argomenti diversi.</p> <p>In sede di valutazione finale, si terrà conto anche della proficua partecipazione ai forum (aula virtuali) e al corretto svolgimento delle e-tivity proposte.</p>
Criteri per l'assegnazione dell'elaborato finale	<p>L'assegnazione dell'elaborato finale avverrà sulla base di un colloquio con il docente in cui lo studente manifesterà i propri specifici interessi in relazione a qualche argomento che intende approfondire; non esistono preclusioni alla richiesta di assegnazione della tesi e non è prevista una media particolare per poterla richiedere.</p>