



ASSOLOMBARDA

# La comunicazione interna ai tempi del Covid19

Speaker

Patrizia Carrarini

15 maggio 2020

# Agenda

- *10' Intro → Alessandro Enginoli*
- *10' Perché parlare di comunicazione in tempi di Smart working e It → Mattia Macellari*
- *45' Affondo sulla comunicazione interna → Patrizia con Alessandro e Mattia*
- *25' Q&A*

# Comunicazione interna: perché?

- ***Perché è importante OGGI affrontare il tema***
  - Necessità di Leadership in tempi di incertezza
  - Necessità di collaborazione e ingaggio di tutti
  - Necessità di creare brand ambassador che non solo si riconoscano ma anche portino all'esterno i valori dell'azienda
  - Rafforzare il senso di appartenenza all'azienda, ma anche l'appartenenza dell'azienda alla comunità nella quale opera

# Come

- ***Nei limiti del possibile prevedere almeno una attività di comunicazione mirata a tutta l'azienda, sia essa offline o online o in ultima analisi mediata (mail, lettera, etc)***
- Se prima esistevano occasioni periodiche di incontro, formale o anche informale, cercare nei limiti del possibile di proseguirle e riadattarle in forme compatibili con le nuove procedure e il distanziamento
- ***Utile prevedere uno o più eventi mirati per i due target separatamente in modo da poter approfondire le diversità senza escludere***
  - Videocall con i white collar
  - Possibilmente incontri fisici (anche informali nei reparti) con i blue collar

# Target

- ***Due target diversi:***
  - Colletti bianchi (smart working)
  - Colletti blu (fisicamente presenti)
- ***Vivono due esperienze completamente diverse:***
  - Bianchi
    - Estraniamento
    - Grande cambiamento tecnologico, spesso anche complesso e di difficile gestione
  - Blu
    - Abbandono?
    - Paura del contagio
    - Cambiamento delle procedure

# Cosa comunicare: il messaggio

- ***In generale, tutto quello che ha avuto impatto sulla vita diretta o indiretta della platea e dell'azienda***
  - **SALUTE E SICUREZZA:** suggerirei di iniziare SEMPRE da qui, sottolineando che è il tema dei temi per l'azienda e per tutti, una cornice che ora più che mai racchiude tutto il processo produttivo.
    - Illustrare le principali azioni intraprese (dispositivi, sanificazioni, risultati positivi eventualmente raggiunti, etc)
    - Ricordare che lavorare in salute e in sicurezza è UNA SCELTA PERSONALE: l'imprenditore crea il contesto, ma ognuno deve scegliere di rispettarlo e nessuna deroga può essere ammessa.
  - **Raccontare il percorso sinora per macrotappe e decisioni**
    - Cosa è cambiato
    - Cosa è stato fatto
    - Quali azioni anche esterne intraprese
    - Quali stakeholder coinvolti nel dialogo
    - La situazione attuale dell'azienda:
      - Variazioni budget, obiettivi etc
      - Risultati positivi già raggiunti
      - Eventuali criticità che si stanno affrontando e non ancora risolte
  - **Dove stiamo andando:** Illustrare sinteticamente i passaggi futuri per la riapertura e i cambiamenti più impattanti nel breve e nel medio periodo
  - **Comunicare quello che si è fatto o si sta facendo per il territorio e per l'emergenza sociale:** anche le piccole iniziative sono importanti per aumentare l'appartenenza alla comunità. Allargare eventualmente il coinvolgimento ad eventuali volontari.
  - **ASCOLTARE:**
    - prevedere uno spazio di tempo sostanzioso per l'ascolto (almeno 30/40% del tempo previsto per l'attività totale)
    - Attivare eventuali canali diretti di ascolto per proposte etc: una mail dedicata, uno spazio dedicato agli incontri fisso, etc

# Mezzi

- ***Preferire il contatto fisico con chi lavora fisicamente in azienda***
  - Riunioni
  - Visite ai reparti
  - Mini eventi
- ***Optare per soluzioni virtuali (ma meglio se live) per chi lavora da remoto***
  - Video call
- ***Le chat aziendali, se utilizzate a fini mirati, possono essere molto utili e veloci***
- ***Utilizzare i supporti mediati (mail, locandine, lettere, newsletter etc etc) a supporto e rinforzo, ma non come mezzo principale/primo di contatto e ingaggio***
- ***App dedicate***

# Temi caldi – do's & don'ts

- ✓ La trasparenza paga: spiegate senza paura la ratio delle decisioni prese, anche quelle sofferte.
- ✓ La coerenza paga ancora di più: soprattutto nelle decisioni che potrebbero discriminare, dove aiuta avere dei criteri, e possibilmente renderli pubblici
- ✓ I sindacati possono essere di grande aiuto, coinvolgiamoli, o almeno teniamoli informati proattivamente! (Prima e non dopo)
- ✓ Cercare il giusto equilibrio tra il coinvolgimento e il lavoro individuale (non è vero che “se non ti vedo significa che non lavori”)
- Mai farsi trascinare in polemiche su decisioni difficili che sono state prese: una risposta sui temi difficili è sufficiente poi andare oltre
- Non giustificarsi
- Non ventilare: non riversate su collaboratori, dipendenti, etc frustrazioni, insicurezza per il futuro o paure: hanno bisogno di una guida a cui affidarsi.
- Non pretendere di avere le domande a tutte le risposte, e quando non le avete ditelo sinceramente, assicurando che appena le avrete le comunicherete in maniera trasparente
- Evitare al massimo considerazioni o giudizi politici o sulla politica o sulle decisioni governative/regionali/amministrative: il campo di gioco è quello che è
- Evitare call infinite o reportistica superflua





# Q&A



ASSOLOMBARDA

[www.assolombarda.it](http://www.assolombarda.it)

[www.genioeimpresa.it](http://www.genioeimpresa.it)

Seguici su

