

## Come gestire una crisi

Appunti del Webinar di Matteo Flora sulla gestione della crisi

Ho raccolto questi appunti durante un webinar di analisi della crisi degli alpini a valle degli eventi del raduno di Rimini 2022

Vediamo come applicare le teorie di gestione della crisi e quali sono i passaggi che dovrebbero tenere le aziende in queste situazioni

# Gestire la crisi

- **Team di comunicazione della crisi:** gestire le persone che vogliono parlare, evitare avere catene lunghe, restare nelle 12 ore, ascoltare i responsabile affari istituzionali, CTO/CFO e capi linea.  
Il responsabile comunicazione deve parlare con l'esperto di settore che è la persona che meglio è in grado di capire cosa è successo.
- **Anticipare la crisi:** capire cosa può succedere. Brainstorming, peschiamo dal passato cosa è già successo
- **Identifichiamo il responsabile di settore.** Il rischio è che un giornalista parli con qualcuno che non segue la linea comune di gestione della crisi. Si sceglie i o il manager in grado di parlare della crisi.
- **Formiamo il personale**
- **Definiamo i sistemi di notifica:** monitoraggio dei media/rete per capire cosa succede e se c'è una crisi in atto

# Gestire la crisi

- **Chi sono i nostri stakeholder:** clienti, dipendenti, attivisti verdi (ad esempio se abbiamo impianti che inquinano)
- **Sviluppare gli holding statements:** sei un politico? Ti ricordo che lavorano da me 20.000 tuoi elettori. Per ogni stakeholder ricordare un holding statements.
- **Valutare correttamente la situazioni di crisi,** sulla base del lavoro fatto precedentemente.
- **Messaggi chiari ai stakeholder,** usando gli holding statements.

# Gestire la crisi

SMCCM “para-crisis” to “crisis”: ci sono cose che possono e non possono funzionare durante una crisi

# Gestire la crisi

Analisi errori del comunicato degli “Alpini Molestatori”

- La molestia è fisiologica: **falso**
- All'interno di 75.00 persone, ex militari, è normale molestare?

# Gestire la crisi

Prendere i dati per analizzare come si stavano sviluppando gli eventi

- Sentiment sugli Alpini: negativi
- Donne, molestie, etc
- Notizie più importanti: molestie

# Gestire la crisi

## Trend di crisi

- Molestie alpini
- Le notizie sulle molestie superano quelle sul raduno degli alpini

## Topic principali

- Molestie
- Se un tunisino molesta → condanna, se alpino molesta → burlone
- È già successo
- Minimizzare le molestie



# Gestire la crisi

Capire la strategia

- Dire la verità? È la via facile, ma non è detto sia la via giusta

**DEFY/DENY – sfida o nega**

Potrei negare per temporeggiare o ammetterlo in un tempo futuro

**DECEIVE/DEFLECT – ingannare o deviare**

Devo essere sicuro di non essere smentito nel breve

**DEFEAT/DIE – sconfitta e morte**

Ho sbagliato e ammetto l'errore

# Gestire la crisi

Nel caso degli alpini

- Da anni che c'è un problema
- Non hai fatto nulla per contrastare il problema
- Negare è deleterio: ti avrebbero smascherato tutto
- Potevi intervenire, ma non lo hai fatto

# Gestire la crisi

## Scelta della strategia

- **Valori in cui credo:** esistono statistiche sui valori più importanti. Dobbiamo muoverci su un livello di valore, sopra al valore infranto.
- **Holding statements:** storia del corpo, il supporto alla crisi, fedeltà ai valori, precedenti virtuosi, misure di controllo
- **Sappiamo di altri casi**
- **Ci sono esterni?**
- **Abbiamo presi dei provvedimenti?**
- **Possiamo incolpare qualcuno?**

## Come funzionano le scuse corrette

- Mi dispiace
- Ho sbagliato è colpa mia
- Cosa ho intenzione di fare

[https://it.wikiquote.org/wiki/Randy\\_Pausch](https://it.wikiquote.org/wiki/Randy_Pausch)

## Come funzionano le scuse corrette

- Solidarietà alle vittime
- Anche se hanno sbagliato altri: è colpa mia
  - Prenderemo dei provvedimenti

[https://it.wikiquote.org/wiki/Randy\\_Pausch](https://it.wikiquote.org/wiki/Randy_Pausch)

# Reputation design pattern

## Reputation design pattern

- **Apertura dolorosa:** come sono addolorato per come sono andate le cose
- **Eroe che non pensa a se stesso:** siamo altruisti, siamo i primi a intervenire e credere in certi valori
- **Battaglia da combattere:** quale è stato il problema, la battaglia: con dolore non siamo stati in grado di gestire la segnalazione
  - **Nonostante quello che abbiamo fatto abbiamo perso:** non siamo riusciti a combattere il problema
- **Chiediamo a tutti quelli che condividono i nostri valori cosa è successo anche in caso di problemi:** ci siamo trovati per un'adunata per valorizzare i nostri valori
  - **Come leader ho scelto di fare questo percorso (cosa ho intenzione di fare):** salteremo il prossimo anno? Creeremo una squadra per gestire le segnalazioni? Numero di telefono? Supporto da parte delle associazioni