



# La comunicazione interna

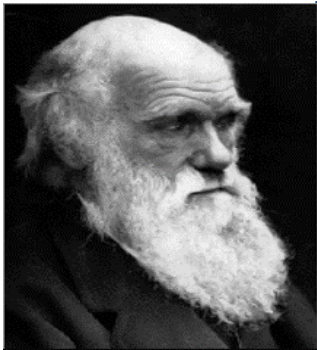
**Una leva strategica  
per la governance del cambiamento**

## IL CAMBIAMENTO E' UNA NECESSITA'

Quando nel business

- aumentano l'instabilità e l'imprevedibilità esterna...
- cresce la competitività...
- aumenta la complessità organizzativa e tecnologica....  
(compresenza di culture, modi di operare, professionalità differenti)

**il successo di un'impresa dipende dalla sua capacità di cambiare**  
(cioè dalla sua capacità di riconoscere le minacce e le opportunità del proprio ambiente  
e di sapersi rapidamente adattare ad esso)



**? "It's not the strongest species that survive (...) but ones most responsive to change"**

## IL CAMBIAMENTO RICHIEDE CONSENSO E COMUNICAZIONE

Per affrontare con successo un percorso di cambiamento, un'impresa non può fare a meno del **consenso** delle risorse umane e professionali di cui dispone.

*... la **voglia** di cambiare...*

*... il grado di motivazione, coinvolgimento e impegno con cui le persone **scelgono** di fare quello che devono comunque fare...*

*... la volontà di **“fare squadra”** e di lavorare insieme per un obiettivo comune e condiviso...*

**non possono essere imposti dall'alto, o acquistati all'esterno,  
ma devono essere *“coltivati in casa”***

**In questo contesto la cultura d'impresa e la nuova comunicazione interna diventano un  
fattore critico strategico**

## LA COMUNICAZIONE INTERNA FAVORISCE L'ADESIONE AL CAMBIAMENTO

La comunicazione interna,

### SUL PIANO TECNICO

- ☞ **é il “sistema regolato delle relazioni di scambio”** di:  
*dati | informazioni | conoscenze | decisioni | valori | comportamenti*  
che crea **identità, appartenenza, impegno** e quindi

### SUL PIANO STRATEGICO

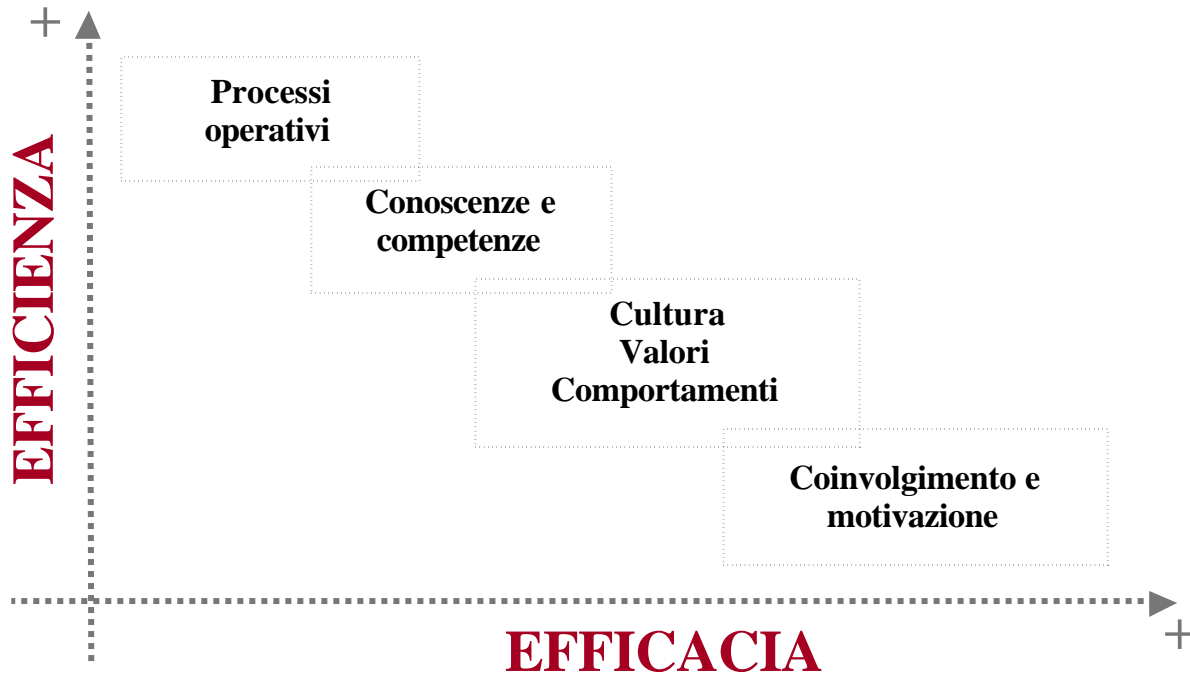
- ☞ **è una leva sistemica di gestione** delle risorse umane,  
*il cui **consenso** rappresenta il più importante fattore di **successo** interno per  
affrontare i **cambiamenti** e le nuove **sfide** di business*

## GLI OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

- ✓ Favorire il cambiamento
- ✓ Accelerare i processi decisionali
- ✓ Motivare e coinvolgere le risorse professionali
- ✓ Diffondere il senso di responsabilità
- ✓ Sviluppare coerenza tra cultura e strategie
- ✓ Migliorare il clima di lavoro
- ✓ Ottimizzare i flussi di informazione operativa  
(sia gerarchica sia interfunzionale)
- ✓ Monitorare clima e cultura organizzativi

## AMBITI DI IMPATTO DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

**La comunicazione interna influenza:**



## BENEFICI TANGIBILI

### 1. Sui comportamenti

- Ascolto
- Impegno
- Progettualità
- Tensione
- Responsività

### 2. Sull'organizzazione del lavoro

- Interfunzionalità
- Integrazione
- Trasversalità
- Collaborazione
- Cooptazione
- Efficienza

### 3. Sull'identità

- Aggregazione
- Appartenenza
- Condivisione
- Partecipazione

### 4. Sul governo dello stress

- Tenuta
- Motivazione
- Clima

## INTERVENTO TIPO

1. Analisi dello stato dell'arte della comunicazione organizzativa.
2. Monitoraggio di vissuti, clima e cultura aziendale.
3. Analisi e ri-definizione di visione, missione, valori, messaggi.
4. Progettazione, sviluppo e realizzazione del piano di comunicazione interna
5. Progettazione, sviluppo e realizzazione di strumenti di comunicazione interna
  - Cartacei (es: newsletter, house organ, manuali...)
  - Elettronici (es: sito intranet, Cd Rom,...)
  - Relazionali (es: costruzione network di comunicatori interni, riunioni, formazione manageriale, eventi ad alto impatto emotivo...)
6. Sviluppo strumenti di monitoraggio periodico dell'efficienza e dell'efficacia delle azioni di comunicazione.