



# La comunicazione per l'Associazione

*Bertinoro 1 marzo 2014*

# Premessa doverosa

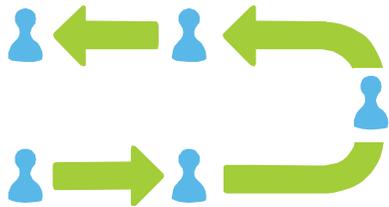
Cosa ci viene a fare un consulente di organizzazione aziendale in AVIS?



# La comunicazione organizzativa

Espressione generica per indicare tutte le attività finalizzate alla circolazione ed alla diffusione delle informazioni all'interno di un'organizzazione.

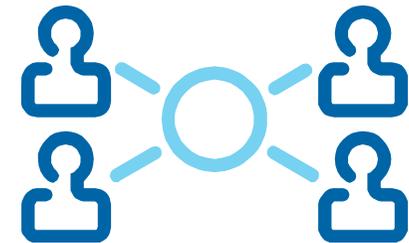
Ha tre valenze:



Generare e accompagnare i processi organizzativi



Alimentare le relazioni tra i componenti dell'organizzazione



Presidiare e diffondere la cultura organizzativa

# I dilemmi della comunicazione organizzativa

---

- Disponibile oppure «a richiesta»
- Potere oppure leadership
- Ridondanza oppure sintesi
- Esterna oppure interna

# Disponibile vs «a richiesta»



Disponibile

A richiesta

Le informazioni relative alle attività, alla vita dell'associazione, sono disponibili quando servono e a chi servono senza chiederle.

Le informazioni relative alle attività, alla vita dell'associazione, si fermano dove nascono (persone, ufficio, livello territoriale). Devono essere cercate da chi ne ha bisogno.

# Potere vs leadership



Leadership

Potere

Il leader usa l'informazione per far succedere le cose. Attiva processi, diffonde valori, coinvolge e valorizza gli altri.

L'informazione da potere a chi ce l'ha e non la condivide. Serve a dividere per comandare, viene dispensata ai fedeli e negata agli oppositori.

# Ridondanza vs sintesi



La comunicazione organizzativa per essere efficace deve essere ridondante (diremmo a prova d'incapace). Non deve dare niente per scontato. Va progettata con cura nei suoi flussi.

La comunicazione organizzativa deve però essere efficiente e cioè essenziale, mirata, selettiva. Non deve diventare spam.

# Interna vs esterna



La comunicazione organizzativa è essenzialmente rivolta dentro l'organizzazione. Ha lo scopo di alimentarne il funzionamento.

Il funzionamento di un'organizzazione e la sua sopravvivenza dipendono dal rapporto con l'ambiente esterno. Accountability, trasparenza, etica, non sono solo parole.

# Perché curare la comunicazione interna?

- ❑ I processi di accreditamento rendono centrale le prestazioni e la loro stabilità nel tempo
- ❑ L'informazione è uno dei fattori fondamentali per il funzionamento e l'efficacia di un'organizzazione
- ❑ Non viene da se': va progettata e realizzata
- ❑ Non è solo strumento è processo
- ❑ La qualità dei processi d'informazione riflette la nostra natura, definisce il modo con cui ci rapportiamo tra noi e con l'ambiente esterno
- ❑ Se non la presidi succedono disastri....

## Un esempio da WhatsApp

A: Mi aiuti a diffonderlo? Me l'ha chiesto una mia amica infermiera non è una cavolata. C'è bisogno di sangue rh negativo per una bambina che sta male. Grazie. Non diffonderlo su facebook la famiglia non è d'accordo. La referente è elisa Montagnoli tel 3450857172.

B: Ciao sono 0 negativo non me ne intendo molto ma credo che possa essere donato a tutti. Se può servire fammi sapere cosa posso fare.

C: credo che al Centro Trasfusionale del Policlinico ce ne sia un po' di sangue A negativo

MIA MOGLIE: Gianmarco ma tu non sei A-? C'è una bambina che ha bisogno di sangue e c'è un numero da chiamare...

## Un esempio da WhatsApp

---

D: Anche io penso che ci sia dietro qualcosa di poco chiaro. A Modena al trasfusionale sangue ce n'è e quando manca si rivolgono direttamente ai donatori

E: Ragazzi una settimana fa mi è arrivato lo stesso messaggio, è una bufala al numero di telefono non risponde nessuno. Su internet trovate la spiegazione...

B: Che tristezza, non ci si può proprio fidare...

## Un esempio da WhatsApp

---

INTERNET: Urgente richiesta di donazioni di sangue sul web. Collaboratrice del centro Avis di Terni smentisce.

"Tutta Italia si è mobilitata rendendosi disponibile, ma è un falso allarme. La bambina è ricoverata in ospedale, ma per il momento ha bisogno soltanto di una trasfusione al mese e il nostro centro è in grado di rispondere perfettamente alla sua necessità- spiega -noi gestiamo le nostre emergenze diversamente: non contattiamo il singolo cittadino, ma facciamo riferimento soltanto agli altri centri Avis, i quali contattano personalmente i loro donatori".

## Problemi e malfunzionamenti

---

- Le informazioni sono incomplete
- Le informazioni non circolano, sensazione di «compartimenti stagni»
- Le informazioni arrivano in ritardo
- Le persone spesso si lamentano di non essere tenute al corrente, pochi si sentono coinvolti
- «Tanto decidono sempre i soliti»
- Non si sa con certezza chi fa che cosa
- Non si riescono a prendere le decisioni nei tempi utili
- A volte i tempi del volontario non si conciliano con le cose da fare
- I dipendenti sono più un problema che una risorsa