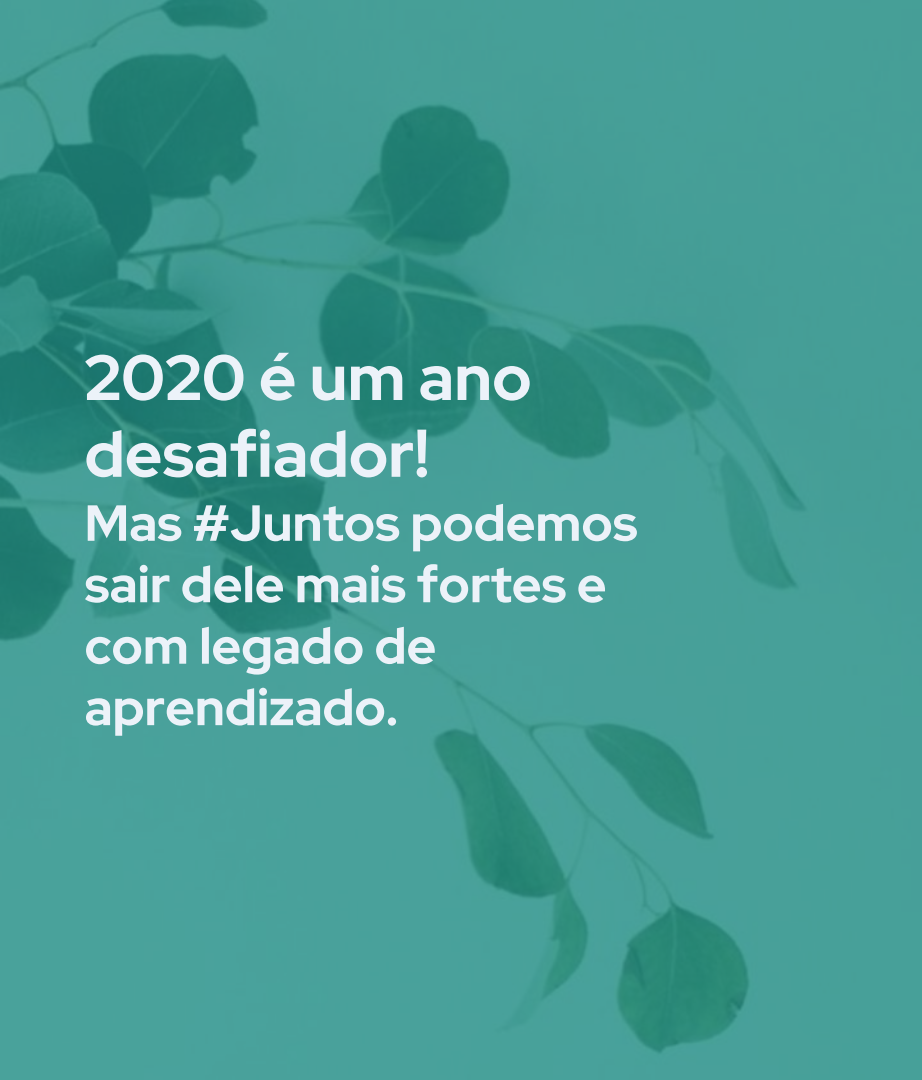




APPROACH
COMUNICAÇÃO

#EspecialCovid19



**2020 é um ano
desafiador!**

**Mas #Juntos podemos
sair dele mais fortes e
com legado de
aprendizado.**

Impossível acertar quando a crise vai acabar, qual a sua extensão e como cada um de nós estará depois que o Coronavírus se dissipar.

As empresas rapidamente se adaptaram e instituíram o Home Office como padrão. Muitas já tinham as ferramentas e a tecnologia necessária. Mas não é uma “virada” qualquer.

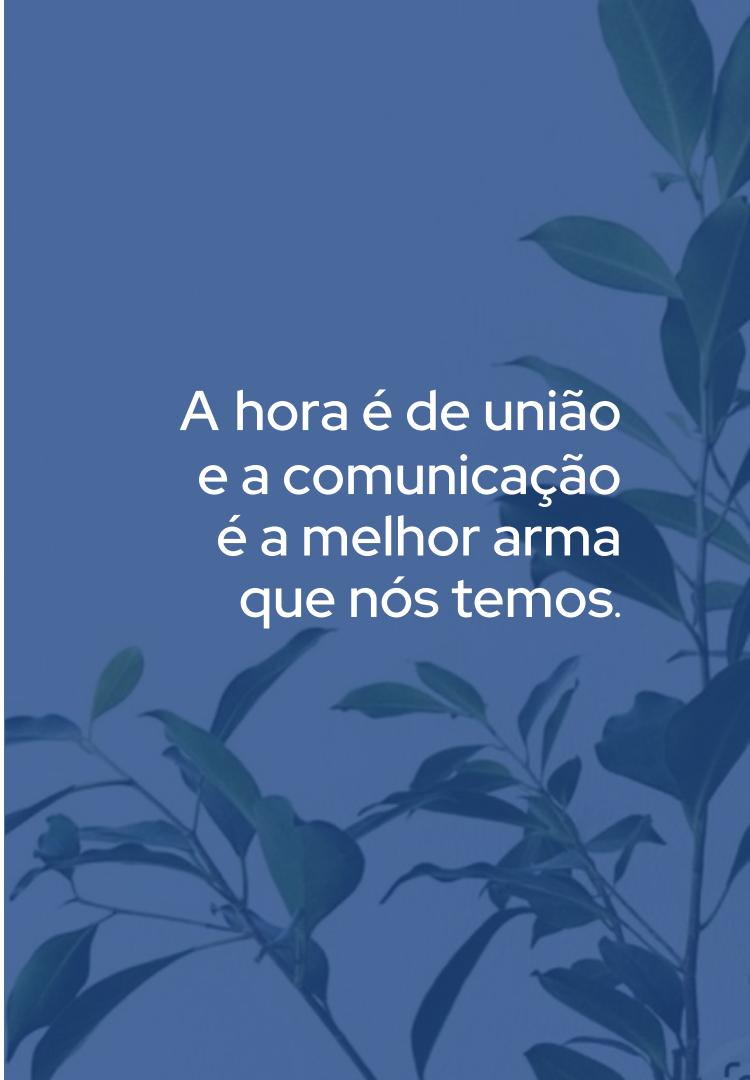
A Approach Comunicação*, especialista em comunicação para o Público Interno, montou uma força tarefa para ajudar seus clientes nesse momento em que tudo parece de pernas para o ar. O público interno não é apenas um público, especialmente numa crise. É ele quem estará ao seu lado durante a turbulência e quando a crise passar.

* Vencedora do Prêmio Aberje 2019 na categoria Comunicação para o Público Interno, em parceria com a White Martins.

O diálogo agora é melhor que o silêncio.

Instruções, videos e manuais operacionais não vão
basta. No diálogo há a chance de se esclarecer
pontos. No silêncio só existe angústia no cenário
atual e margens de interpretação.

Destacamos algumas dicas úteis. Baixe o nosso
guia e faça contato para que possamos fazer um
diagnóstico e um plano personalizado às suas
necessidades.



A hora é de união
e a comunicação
é a melhor arma
que nós temos.

Contingência na prática

Para funcionários que continuam nas áreas operacionais

■ Um grupo de trabalho deve se manter atualizado sobre todos os protocolos de segurança estabelecidos pelas autoridades sanitárias.

■ Funcionários infectados ou com sintomas – ou que residam com parentes nas mesmas condições – devem avisar imediatamente à empresa.

■ Cada companhia tem seus protocolos de segurança e formas de treinamento. É hora de reforçar as regras. Antes de cada turno, reforçar as normas de segurança e protocolos de higiene. Se possível, medir a temperatura diariamente de todos que continuam em atividade.

■ Algumas companhias oferecem uma hot line para dar suporte emocional e esclarecer os benefícios de saúde que a empresa oferece.

■ Equipamentos de segurança (EPIs) adequados são ainda mais indispensáveis. Para a higiene, recomendamos, se possível, um estoque de, no mínimo, 60 dias de álcool em gel, luvas cirúrgicas, máscaras e materiais de limpeza.

■ Readequação de escalas de trabalho. Equipes em férias poderão ser recrutadas em caso de necessidade. Garantir equipes de reserva.



**Dicas para todos os funcionários,
tanto em casa, como em operação:**

Motivação é fundamental agora. E pode sumir rápido.



O que nos motiva a trabalhar	Desafios
Engajamento. Pessoas comprometidas buscando o melhor.	Distração e angústia. Problemas pessoais com a saúde da família podem reduzir drasticamente o engajamento nessa hora.
Capacidade e talento: pessoas certas nos lugares certos, na hora certa.	As dificuldades do momento, as mudanças bruscas na rotina podem reduzir as entregas.
Trabalhar com um propósito, se identificar com os valores da empresa e vê-la crescer.	Momento em que os funcionários sofrem profunda crise de confiança e de empregabilidade.

Acertando o tom e as prioridades



Empregados precisam mais	Empregados precisam menos	Líderes não devem
Prioridades e foco; Conexão informal e próxima e mentoria; Planejamento de médio prazo e mobilização.	Reuniões em sequência; Prazos inviáveis; Dar mais atenção ao ruído do que às mensagens principais.	Assumir que agora todo mundo tem mais tempo; Pensar nos empregados como um grupo homogêneo, com as mesmas reações e estado de ânimo.

Como ajudar?

■ Acolher as dificuldades.
Tenha Paciência.

■ Não deixar perguntas sem respostas.

■ Definir o plano de contingência da empresa e mostrar como as ações estão sendo executadas. Isso traz mais confiança e senso de pertencimento.

■ Fortalecer o discurso das lideranças, até a base, e identificar outros embaixadores – toda ajuda para replicar a mensagem correta é bem-vinda.

■ Valer-se de canais alternativos de comunicação. Verificar os canais prioritários e mais efetivos.

■ Mais diálogo e sessões de facilitação.

Criando o caminho à frente: Olhando além da crise.



O papel do líder é definir a realidade, e dar esperança.



Comunicações pessoais freqüentes, informais e consistentes.



Seja realista sobre a promessa e a realidade da tecnologia.



Leve a sério as dificuldades dos empregados, e disponibilize recursos.



Se assegure que a saúde e segurança sejam prioridades.



Dê voz às pessoas.



Transparência. Transparência. Transparência!

**Omitir, minimizar ou mascarar
informação não vai ajudar em nada.**

Sobressaltos, instabilidade e insegurança são mais bem combatidos quando há um fluxo de informações precisas e no volume necessário circulando dentro da organização.

- **Falar a verdade, somente a verdade e nada mais que a verdade.**
- **Alinhar bem o discurso e monitorar o que é dito sobre o cenário da empresa.**
- **Coerência. O empregado não pode ler uma coisa num e-mail e outra na Intranet.**
- **Fortaleça seus valores, o empregado precisa saber que algo mais fortalece o time e a empresa.**

Conteúdo

Um conteúdo forte, completo, tem papel fundamental

Mas é preciso acertar no tom.

Sem perda de tempo

Reavaliar a relevância dos temas. Vamos gastar energia com o que não é importante?

Acerte o tom

Evitar ao máximo construções vagas, tempos verbais que sinalizem imprecisão.
Não há lugar para mais tom de incerteza.

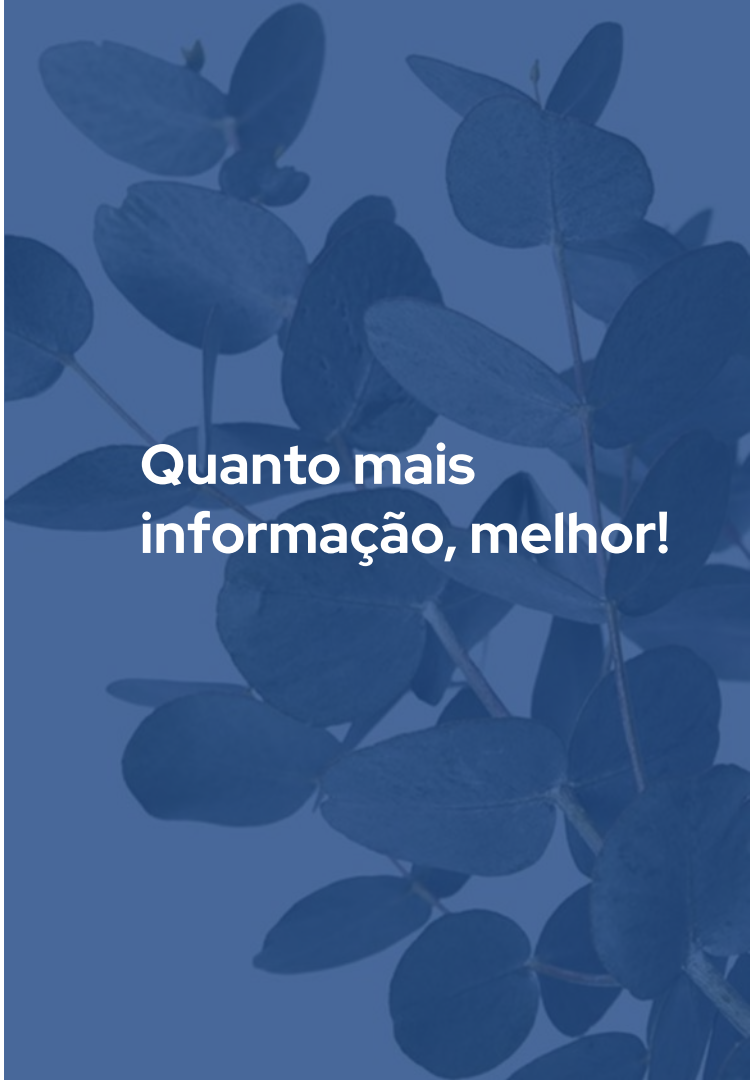


**Seja bem didático,
ligue os pontos!**

Aproveitar para ampliar
informação sobre temas
críticos de maneira
didática, educativa,
repetindo detalhes
sempre que necessário.

**Meu conteúdo está
esclarecedor o
suficiente?**

Listas, infográficos,
entrevistas *ping-pong*,
glossários e toda sorte
de comparação de pontos
de vista são formatos úteis
para melhorar
a clareza de matérias
convencionais, narrativas
ou argumentativas.



**Quanto mais
informação, melhor!**

Assuntos que não saem da cabeça

Demissões

- Dar ciência sobre a situação da economia e mercado no Brasil e em países onde a companhia atua. Usar os veículos de comunicação para falar sobre a atuação da empresa, seus investimentos antes da crise, a produção antes e no momento.
- Agir com transparência, respeito. A transparência faz com que os empregados conheçam a real situação que a empresa está enfrentando. E os blindam para fatos distorcidos ditados por terceiros.



Assuntos que não saem da cabeça

Medidas econômicas

- Envolver os empregados nas medidas que a empresa está adotando. Explicar por que estão sendo tomadas e quais os resultados esperados.

Manutenção da confiança

- É preciso sustentar com informações sólidas que as ações de contingência são as melhores e que estão sendo aplicadas no momento e onde são necessárias.
- Voltar ao assunto quando possível e apresentar os resultados, apontar para o futuro, mas sem promessas.



Cases de sucesso de cada um

Sim, o esforço individual de cada um conta. É preciso sempre fortalecer essa mensagem se o mar estiver turbulento. Assim, não fica a motivação pela motivação, gerando um discurso vazio. Conteúdo trazendo exemplos, o ponto de vista de empregados e líderes ajuda a esclarecer o papel de cada um nos cenários desafiadores.

Boas práticas

Compartilhar experiências não é jogar confete. É ensinar pelo bom exemplo, é inspirar, é conquistar para ir junto. Reverter o cenário também é responsabilidade do time. Relembre os valores que unem o grupo.

Celebrar conquistas

Aquelas vitórias pouco incensadas podem ganhar espaço para recuperar o ânimo. Valorizar o que dá certo quando tudo parece dar errado.

A vertical teal bar on the right side of the page, featuring a faint, stylized silhouette of a plant with large, rounded leaves and a central stem.

Oportunidades

Profissionais de comunicação

Indispensáveis nesse momento

- Dar ainda mais ouvidos aos comentários postados nos canais onde é permitida colaboração.
- Aproveitar os insights preciosos que o público interno dá em meio a um possível mar de reclamação.
- Fazer reports com um resumo dessas manifestações para os gerentes.
- Abrir mais espaço para fóruns coletivos faz com o empregado perceba que é ok ele dar sua opinião, o que amplia o sentimento interno de confiança em tempos de incerteza.

Monitorar fóruns coletivos

Fazer as pessoas falarem, se manifestarem, participarem é sempre um dos problemas chave da comunicação interna.

Tempos de crise trazem a vantagem de fazer os colaboradores terem vontade de se manifestar. Justamente por ser um período que suscita dúvidas.



Papel da liderança

Como a área de Comunicação pode ajudar as lideranças a serem bons porta-vozes em tempos de crise ou durante crises deflagradas:

- Orientar para a postura da transparência.
- Instruir para falar a públicos específicos: coloque-se no lugar do empregado e forneça as informações a partir da perspectiva dele, não da sua. Antecipe-se aos questionamentos.
- Dar suporte para que eles possam estar à frente em relação a informações sensíveis ou confidenciais.
- Esclareça dúvidas sobre a abordagem e a linguagem: ideal adotar um discurso pessoal e próximo.
- Reconheça o componente emocional inevitável da crise.

Como queremos sair dessa?

Fortalecidos

Unidos

**Orgulhosos
de ter
atravessado a
adversidade**

**Com o dever
de casa feito**

**Cientes das
lições
aprendidas**

Obrigado!



cebds

Approach Comunicação

approach@approach.com.br

(21) 3461-4616