


COVID-19

O que a pandemia ensina à Comunicação Interna?

Como atuar em cenários de riscos e crises,
contribuindo para o bem-estar dos colaboradores



Em cenários de crise,
sobretudo quando
estes atingem o principal
ativo de uma marca,
as pessoas, antecipar riscos,
mapeá-los, mitigá-los
e comunicar com
assertividade é mesmo
uma questão de
sobrevivência.

Vivemos dias intensos com
o agravamento do número de
casos de pessoas infectadas
pelo novo Coronavírus.
Mundo afora diversas
estratégias estão sendo
revisitadas, minuto a minuto,
com o esforço de conter o
avanço da doença.

Haja capacidade de **analisar**
e **interpretar cenários** que
mudam a todo instante,
corrigindo rotas, revendo
planejamentos, calibrando
a infraestrutura e fazendo
entrar em vigor medidas de
saúde pública, de ordem
político-econômica e,
sobretudo, comportamentais.

E quando o primeiro caso de Coronavírus chegar à sua empresa, você já pensou em como terá de lidar com tal fato?

Algumas organizações estão sentindo na pele a falta de um planejamento estratégico de comunicação, antevendo cenários como este. Isso fatalmente pode comprometer o futuro de seus próprios negócios e até a razão de existir de suas marcas.

Então, separamos cinco dicas essenciais em comunicação interna que você precisa levar em conta diante da pandemia. **Produtos “de prateleira” não resolvem.** Mas se aplicados com estratégia e alinhados ao propósito da organização podem ajudar na cura. Então, quando a COVID-19 chegar à sua organização:



Passo 1

Acolha e trate as coisas
com transparência junto
aos empregados

PASSO 1

Acolhimento e Transparência

Atuar com ética e sensibilidade são fundamentais para não expandir o caos.

Lembre-se: as pessoas já estão extremamente contaminadas pelo assunto: meios de comunicação, governo, vizinhos, comunidades, todos falam sobre o coronavírus.





WORKFLOW PRÉVIO

Se um primeiro caso de empregado contaminado pelo vírus chegar até sua empresa, tenha um workflow prévio com FAQ (perguntas e respostas frequentes) sobre como o tema deve ser tratado por todos da organização, compartilhando isso com as lideranças, encarregados de área, dando tranquilidade a eles para que se sintam instrumentalizados nas ações.

SUPORTE A FAMILIARES E AMIGOS

Fale também com familiares e amigos desse colaborador, prestando todo o suporte necessário e tome as medidas cabíveis, sob orientação dos órgãos públicos de saúde.

EMPATIA E HUMANIZAÇÃO DO PROCESSO

Um paciente infectado já está emocionalmente desestabilizado pelo ocorrido, então sejamos empáticos e humanizados com ele. Não é momento para levantar porquês, motivos etc. Temos que tratar o assunto de maneira formal, discreta e acolhedora.

Passo 2

Monte um pack de
conteúdos sobre a Covid-19

PASSO 2

Pack de Conteúdos

E-mails, comunicados, pequenos vídeos, podcasts, Gifs e cards para Whatsapp, Workplace etc.

Tudo isso ajuda na comunicação sobre o coronavírus, **evitando o surgimento de fakenews internas.**





FALE SOBRE O VÍRUS

Fale nesses conteúdos sobre o vírus, sintomas, decisões do governo a respeito, trabalho remoto, home office, saúde mental, dicas de lazer em casa, leituras, filmes, séries, construção de carreira etc.

COMUNICAÇÃO ATIVA, FREQUENTE E PRÓXIMA

Manter a comunicação ativa, frequente e próxima ajuda o colaborador a saber que todos estão unidos no mesmo propósito. Principalmente para quem está trabalhando remotamente, o que exige algumas transformações atitudinais em lideranças e liderados.

BOLETINS ESPECIAIS

Já pensou em um informativo a respeito do cenário do Mundo pós-COVID-19? Ele pode surtir efeito quando todo o caos passar, antecipando tendências, debates e como a sociedade está mudando em função da pandemia.



Passo 3

Fale de Si Mesmo

PASSO 3

Fale de Si Mesmo



Mostre a seu colaborador **tudo aquilo que a organização tem feito** para mitigar riscos, garantir que a saúde dele esteja 100% e que as condições de trabalho continuem as melhores possíveis para que, juntos, sigam entregando com a máxima excelência soluções para que o Brasil e a sociedade como um todo evolua.



AQUI CABE UM PARÊNTESES: NÃO SEJA PIEGAS. SEJA CRÍVEL.

Fale sobre ações linkadas a seus propósitos, sem vaidades exageradas. Conecte cada ação com os valores e a missão de sua empresa. Lembre-se que nem todos os níveis de colaboradores da sua organização têm a mesma consciência a respeito da estratégia de negócio, da cultura organizacional e daquilo que está ocorrendo em outras unidades do Grupo. Esta aí uma boa oportunidade para integrá-los ainda mais e fazerem ter o orgulho de pertencer.

Se você ainda não tem as mensagens-chave internas alinhadas, uma narrativa estruturada e planejada para essa ocasião, sugiro que anote no caderninho que esse é um dever de casa a ser feito quando tudo passar.

Conte com nossa experiência para isso. Nosso [Design da Narrativa](#), com metodologia exclusiva, pode te ajudar!



Passo 4

Fique de olho nas redes sociais
(corporativas ou não)

PASSO 4

Redes Sociais

Sim, geralmente elas são geridas pelo Marketing.

Mas você, Comunicação Corporativa ou RH, precisa mais que nunca **monitorar 24 horas tudo aquilo que colaboradores da empresa estão publicando** a respeito do seu dia a dia de trabalho.



Grupos no Workplace, Sharepoint, Yammer, no próprio Facebook estão sendo utilizados diariamente por seus empregados que comentam desdobramentos dos fatos.

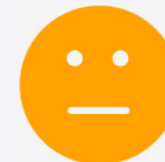
Imagine o seguinte cenário: a sua empresa, que possui fábricas por todo o Brasil, além da sua base administrativa, decide que as unidades fabris vão continuar operando a 100% durante a crise do coronavírus, enquanto o time do escritório vai trabalhar em home-office.



Você vai encontrar aqueles que defendem a tomada de decisão, denotando o compromisso da empresa com a população brasileira.



Encontrará aqueles que repudiam a escolha até em função dos escritórios da matriz já estarem atuando em sistema de home-office.



E encontrará, também, aqueles que reivindicam continuar trabalhando, mas com outras condições de higienização e transporte.

Por isso, é **IMPORTANTE:**

Alinhar e monitorar esses grupos. Não para combatê-los ou responder questionamentos, mas para ter insights, feedbacks em tempo real que, se bem usados na comunicação interna e pelo board, podem ajudar a mitigar insatisfações, medos e angústias. **Assim, todos trabalham melhor.**



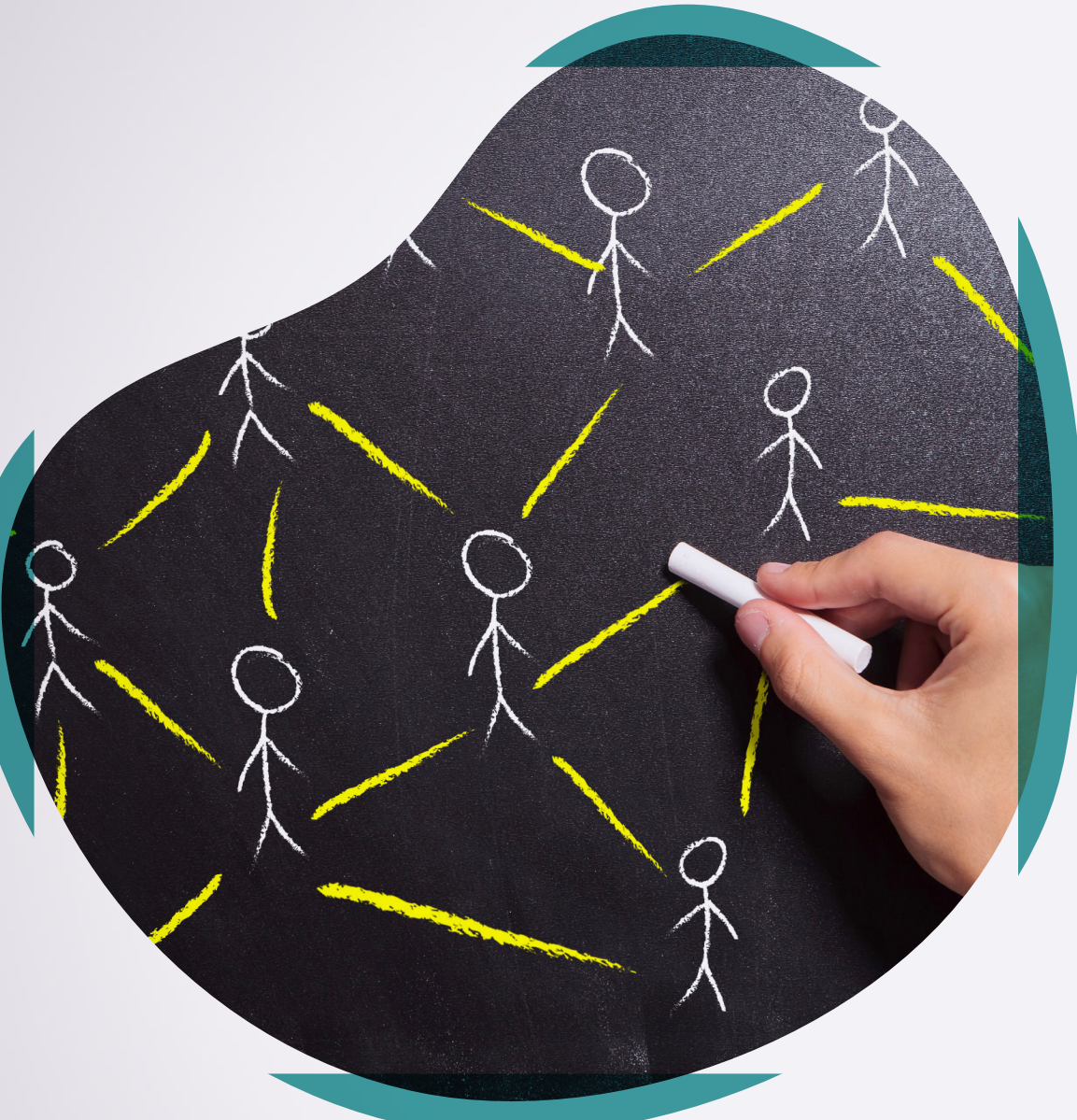


Passo 5

Utilize Embaixadores

PASSO 5

Use Embaixadores



Se você já possui uma rede de multiplicadores em comunicação interna estruturada **é hora de acionar esse pelotão** e pedir a eles que disseminem conteúdos, falem com amigos e áreas sobre as ações positivas, colham feedbacks etc.

Deve ser um time empático e capaz de fazer esse fluxo informacional dentro da sua organização.



STORYTELLING

Utilize o storytelling para compartilhar boas práticas. Colaboradores contando como foi a experiência de vencer o vírus em casa podem trazer mais esperança a outros pacientes. Outros que desejam compartilhar o que estão fazendo para se prevenir do contágio também são personagens interessantes. Storytelling humaniza a comunicação, traz o face-to-face à tona.

SEGURANÇA E VERACIDADE

Faça com que os embaixadores gravem vídeos, podcasts, materiais concisos e simples que falem diretamente ao coração dos empregados. **Lembre-se:** a comunicação interna precisa se conectar emocionalmente também com eles, levando tranquilidade e agradecendo pelo empenho e contribuições de todos em fazer desse momento um cenário de superação e aprendizagem. **Os líderes são capazes de transmitir essa segurança e veracidade!**



Conheça outros materiais da série Covid-19:

[[E-BOOK](#)] Comunicação nas Empresas das 3 fases da pandemia

Passo a passo para a construção de um Plano de Comunicação visando cada fase da crise: o início, o epidentro e a recuperação. **Bônus!** Insights para você lidar com os piores inimigos das organizações em meio a uma pandemia global: a desinformação e a falta de alinhamento entre o discurso e a prática.

[[E-BOOK](#)] Planejamento de Gestão de Riscos

A crise da Covid-19 exige das empresas uma profunda análise de Gestão de Riscos e Crises. Saiba como proteger a sua empresa e atuar em cada fase do Ciclo de Calamidade Pública do novo coronavírus.

[[E-BOOK](#)] Planejamento de Comunicação para Hospitais

Um guia prático para ajudar as organizações da área da saúde na crise do novo coronavírus.

Nós somos o Grupo Trama Comunicação

Trama Comunicação
e **Reputale Digital** unem
suas expertises para entregar
ainda mais.

Uma na comunicação
corporativa. Outra no digital.

A soma só pode dar uma
comunicação 360°, conectada
com tudo o que faz sentido
para uma marca: **reputação**,
engajamento e **performance**.



tramaweb.com.br



reputale.com.br

(11) 3388-3040