

LO STRAORDINARIO, DIROMPENTE POTERE DELLE RELAZIONI



Dare, è la miglior forma di comunicazione

Il sottotitolo di questo articolo è mutuato da uno [spot pubblicitario corporate](#) dell'azienda di connettività Thailandese TrueMove, spot che è entrato a pieno titolo nella storia della comunicazione e del reputation management; come l'ancor più noto "[Thankyou Mum](#)", emozionante clip sul coraggio, l'impegno e la tenacia necessari ad arrivare al successo, prodotto da Procter & Gamble in occasione delle Olimpiadi del 2012.

Il messaggio del video TrueMove però non vuole solo graffiare a fondo l'audience mediante l'uso sapiente delle emozioni, che sono il più potente *stimolante reputazionale* esistente, ma porta con sé un messaggio specifico e precipuo: ciò che consegniamo ad altri, prima o poi ritornerà a noi positivamente, magari attraverso altre e inaspettate strade.

Uscendo per un attimo dal frame narrativo del *politicamente*

corretto proprio delle emozioni di tono positivo, vorrei riflettere con i lettori su altri aspetti propri di un approccio ontologico a questi domini di conoscenze, tale da includere nel nostro orizzonte non solo gli enti, ma anche gli oggetti e – appunto – le relazioni che legano essi tra loro e a loro volta li correlano con l'osservante.

Una delle possibili definizioni di responsabilità è: *l'area o la sfera di influenza sulla quale l'individuo può produrre razionalmente effetti attorno a sé, sulle altre persone, sull'ambiente, sulla vita in generale.*

Immaginiamo allora metaoricamente un grande quadrato: è l'area che *conosciamo*, e quindi sulla quale possiamo esercitare *controllo* e della quale possiamo prenderci *responsabilità*. Li dentro, naviga la nostra intera vita, e si attivano e disattivano i flussi che ci pongono in relazione con entità altre, e che cambiano di portata sulla base di infinite variabili, endogene ma anche esogene e financo epigenetiche.

La vita è composta da scopi, perché in assenza di obiettivi si silenzia l'*Io*; da libertà, perché senza la possibilità di modificare l'esistente, non esiste ingaggio realmente *intrigante*; e da barriera, perché in assenza di ostacoli da superare – reali, o più spesso autoindotti – l'obiettivo è già raggiunto e quindi il “gioco” (della vita) termina istantaneamente. Nell'ambito di questa formula, tutti i giorni siamo chiamati a decidere: trattenere o lasciare?

I più antichi tra i nostri marcatori somatici suggeriscono ossessivamente un'unica cosa: *trattieni*. Tratteniamo oggetti, tanto che ci irrita perdere anche solo una penna a sfera; tratteniamo chili in eccesso, perché atavicamente addestrati – fin dall'epoca del pleistocene – a prepararci ai periodi di carestia; tratteniamo persone, che siano figli o amici, perché la nostra visione antropocentrica della vita pone sempre noi al centro di tutto, e gli altri meri satelliti della nostra

esistenza.

I soldi sono uno degli esempi più eclatanti: tratteniamo anche quelli, accumulandoli, invece che scambiarli con emozioni, e non solo perché – comprensibilmente – angosciati da una vecchiaia in miseria, ma perché siamo più o meno tutti vittime di un inspiegabile impulso inconscio che ci *autolimita*: chi trattiene denaro è nella condizione di *avere per se*, ma non è in grado di sopportare di concedere *ad altri* di avere le stesse cose. Quanto è limitante, per un soggetto immerso in un oceano di correnti che vorticosamente lo correlano, appunto, agli altri, dai quali esso dipende, in virtù di una fittissima rete di sinapsi sociali che disegnano delicati equilibri all'interno di organizzazioni complesse, *bloccare* un flusso di sopravvivenza così centrale qual è il denaro?

Aggiungo che il meta-messaggio con il quale la società quotidianamente ci bombarda è chiarissimo: devi avere, per qualificarti come essere. Eppure essere e avere sono categorie assai differenti, e incasellate, anche gerarchicamente, in una sequenza ben chiara: siamo qualcuno (quello è il nostro DNA...) e facciamo qualcosa (ad esempio svolgiamo il nostro ruolo professionale) per avere qualcos'altro (ad esempio il denaro, o ciò che con esso possiamo scambiare).

Riscoprendo allora questa preziosa consapevolezza, di essere, e di poter essere ciò che più desideriamo del tutto a prescindere da ciò che *abbiamo*, dobbiamo allora, forse, reimparare a *lasciar andare*.

Lasciar andare, sì, perché le uniche cose alle quali permetteremo di staccarsi di noi, e che affideremo ad altri, saranno le sole che *ci sopravviveranno*. Ciò che tratterremo – specie se parliamo di conoscenze e consapevolezze – finirà nella tomba con noi; ciò che invece *regaleremo ad altri*, proseguirà la sua vita anche dopo di noi. E questo è – probabilmente – l'unico vero segreto per garantirci l'immortalità.

Inoltre, lasciar andare qualcosa che ci appartiene, affidandolo ai flussi inquieti del metaforico quadrato della nostra vita, ci permette di ampliare la nostra sfera di influenza, la nostra area di responsabilità: qualcosa di *nostro*, si allontana da noi e gradatamente, mentre si allontana, sposta i nostri *punti di ancoraggio* sempre più lontano, cambiando le nostre prospettive, contaminando nuovi territori, aumentando di conseguenza il perimetro del nostro percepito, e cambiando il nostro punto di vista sull'universo che ci circonda.

In definitiva, la licenza di operare di chiunque, individuo o organizzazione, tenderà ad aumentare tanto più il soggetto *darà* ad altri, pronto a sua volta a ricevere e accogliere, coltivando, migliorando e nutrendo la propria rete di relazioni.

Condividendo, ovvero *dividendo con*, sinonimo di *possedere insieme*, partecipare, offrire del proprio ad altri, e viceversa, all'estenuante ricerca del giusto equilibrio che ci permetta di essere utili, e anche di trarre sopravvivenza da chi ci circonda per proseguire nella nostra personale missione, quale che sia, nella quale coinvolgere sempre più altre persone, sempre più *altre parti di noi*.

Le relazioni: il potentissimo solvente universale, in grado di permetterci di risolvere più velocemente qualunque crisi, di portare a buon fine qualunque piano di comunicazione, di gestire con successo qualunque processo di change management, sul lavoro come nella vita.

In definitiva, non dobbiamo mai sottovalutare lo straordinario, dirompente, potere delle relazioni.

4 banche su 5 non rispettano i diritti umani. Il nuovo rapporto di BankTrack

Lloyds, Bank of America, Goldman Sachs e Société Générale ultime in classifica. Benino due italiane. La strada da fare è ancora lunga

«Le banche sono ancora implicate – o addirittura facilitano direttamente – le **violazioni dei diritti umani**, comprese le violazioni dei diritti delle popolazioni indigene, l'accaparramento di terre (ovvero il *land grabbing*, *n.d.r.*) e persino i crimini di guerra».

L'affermazione, che non lascia spazio a grandi interpretazioni di alleggerimento, proviene da **Ryan Brightwell**, autore dell'edizione 2019 del rapporto [The BankTrack Human Rights Benchmark 2019](#), pubblicato, appunto, dall'Ong [BankTrack](#). Un rapporto che segue quello del 2016, con qualche variazione nei criteri di valutazione, e i cui risultati generali non sono esaltanti. Gli istituti finanziari indagati si muovono nella direzione giusta, perlopiù, ma con **estrema lentezza** e partendo da livelli di attenzione sul tema della tutela dei diritti umani ancora bassissimi.



GRAFICO sintesi dati generali sulle maggiori grandi banche commerciali e diritti umani – fonte rapporto The BankTrack Human Rights Benchmark 2019 – 1

Progressi lenti e indecisi

Emergono perciò **lentezza e indecisione** che non potevano che

essere accompagnate dalla denuncia allarmata dell'organizzazione che promuove lo studio. Perché BankTrack si prefigge di impedire alle banche di finanziare attività commerciali dannose, promuovendo al contrario il settore quando dimostra un'impronta fortemente etica. E contribuire all'affermazione di società giuste.



GRAFICO sintesi dati generali sulle maggiori grandi banche commerciali e diritti umani – fonte rapporto The BankTrack Human Rights Benchmark 2019 – 2

Un'aspirazione che contrasta col quadro emerso dall'analisi compiuta su **50 delle grandi banche commerciali private** nel mondo, passate sotto la lente delle linee guida per i diritti umani indicati dalle Nazioni unite alle imprese. Un testo di riferimento condiviso dalla comunità internazionale eppure, stando al giudizio di BankTrack, tradotto nei fatti in modo del tutto insufficiente dalle imprese finanziarie nelle **quattro macro-aree di applicazione sui diritti umani**:

1. l'impegno politico (*policy commitment*)
2. la capacità di investigazione (*human rights due diligence process*)
3. l'attività di "reportistica" (*reporting on human rights*)
4. la riparazione (*access to remedy*).

La pagella: promossa a pieni voti solo Abn Amro

Secondo il rapporto, quindi, le banche stanno fallendo rispetto alle proprie responsabilità sui diritti umani, ma non tutte nella stessa misura. Tant'è che Ryan Brightwell e i suoi collaboratori hanno stilato **una classifica** che ricorda un po' la lavagna tradizionale, divisa tra buoni e cattivi. In questo caso c'è un unico istituto che potremmo dire aver avuto l'approvazione dei ricercatori, ed è **Abn Amro** (banca olandese, ottava in Europa per

capitalizzazione con 68,3 miliardi di euro), in cima per punteggio raggiunto (9,5 su 14) e indicata come *leader* solitaria. Dopo di lei altri nove istituti cercano di tenere il passo, e tra loro giganti come **Rabobank**, **Citigroup** e **Barclays**.



TABELLA top 10 delle 50 maggiori grandi banche commerciali valutate sui diritti umani – fonte rapporto The BankTrack Human Rights Benchmark 2019

Dai followers ai ritardatari

Dall'11mo al 29mo posto [la lista dei cosiddetti followers](#), cioè degli inseguitori, è aperta dalle **due italiane Intesa Sanpaolo e Unicredit** (6 punti ciascuna), vede la presenza di Bnp Paribas, Morgan Stanley, Ubs, Wells Fargo. Ed è chiusa da JPMorgan Chase e RBS Group. Ma a prendersi la nota di biasimo più grave sono quelle che seguono.



TABELLA le peggiori tra le 50 maggiori grandi banche commerciali valutate sui diritti umani – fonte rapporto The BankTrack Human Rights Benchmark 2019

Infatti, dopo gli istituti che studiano ma non si applicano troppo, segue un ultimo gruppo, quello dei *laggards*, **i veri ritardatari**. E qui una speciale “menzione di disonore” viene attribuita da BankTrack a chi continua a non compiere progressi adeguati alle proprie risorse e al proprio peso globale. Lloyds, Bank of America, Goldman Sachs e Société Générale vengono perciò **addirittura come cattivo esempio**. E in loro compagnia si trovano altri numerosi protagonisti del **gotha finanziario planetario**: da Royal Bank of Scotland a Bank of China alla francese Crédit Agricole.

Qualche progresso

Qualche buona notizia si può comunque trovare. A cominciare

dal fatto che **21 banche hanno migliorato il punteggio** rispetto all'ultima relazione, contro 12 che l'hanno invece diminuito. In particolare BBVA, National Australia Bank (NAB), Morgan Stanley e Standard Chartered sono avanzate di 3,5 punti o più. Inoltre, **35 dei 50 gruppi indagati hanno adottato una propria policy** esplicita che include un impegno di alto livello per rispettare i diritti umani; e almeno 25 banche aggiornano questi principi. Ciò si traduce in un **numero più alto che mai** di istituti che hanno messo in atto politiche sui diritti umani.



La classifica mondiale delle banche che hanno fornito più fondi al settore delle fonti fossili © “Banking on Climate Change”

Francia, Olanda e Uk stimolano le banche a migliorare sui diritti umani

L'aspetto negativo è però che **nessuno è in grado di dimostrare** che sta facendo la differenza per le persone sul campo, affrontando abusi identificabili. «La stragrande maggioranza delle banche – sottolinea infatti l'ong – non ha fornito alcuna prova del fatto che nella pratica siano state prevenute, mitigate o sanzionate **specifiche violazioni dei diritti umani**» (il suddetto *access to remedy*). Ed è perciò che il direttore di BankTrack, Johan Frijns, considera tanto più significative e positive le **recenti mosse attuate da Regno unito, Francia e Paesi Bassi** per indurre i singoli istituti ad attivarsi.



Le 10 più grandi banche etiche e sostenibili europee: Banca Etica, l'unica italiana, è al 5° posto. Fonte: “La finanza etica e sostenibile in Europa”, Secondo rapporto, Febbraio 2019.

In Olanda sono stati compiuti progressi per guidare le banche verso i loro obblighi in materia di diritti umani grazie a

un accordo stabilito nel 2019 dall'intero settore bancario nazionale (il [Dutch Banking Sector Agreement on Human Rights](#)). Un'iniziativa virtuosa, poiché partecipata da tutti i soggetti coinvolti, anche se resa possibile, secondo Frijns, dalla minaccia di un intervento regolatorio superiore. Così è infatti avvenuto nel Regno unito con l'introduzione, già nel 2015, della legge sulla schiavitù moderna ([Modern Slavery Act](#)), e in Francia con una norma che obbliga le banche a essere più trasparenti riguardo ai loro impegni a rispettare i diritti umani ([Duty of Vigilance](#)).

Coronavirus: perché è importante che le aziende comunichino quello che stanno facendo



Producono macchinari o beni che possono aiutare in questo momento di crisi? Che cosa sono in grado di fare anche in aree di crisi? Che provvedimenti hanno preso? Che cosa stanno facendo per salvare il proprio business? Hanno un know how da condividere? I consigli dell'agenzia giornalistica di comunicazione Eo Ipso (www.eoipso.it)

Informare è importante per le aziende che si rivolgono direttamente al consumatore finale, ma non solo. Dopo la comunicazione della sospensione di eventi pubblici, occorre fare un passo in più ed andare oltre. Un passo nella direzione della speranza, ma anche del servizio, per tutelare tutti, ma soprattutto le persone più deboli. «È comunicazione di crisi (o *crisis communication*) – spiegano **Marino Pessina e Chiara Porta** dell'agenzia giornalistica di comunicazione **Eo Ipso**. Lo stanno facendo le aziende sanitarie, ma i servizi sono tanti, sia per i privati che per il business. Dalla comunicazione di questo momento può nascere la speranza. Le risposte devono arrivare direttamente dalla fonte, per evitare disinformazione e **fake news**. Una corretta informazione accresce il livello di conoscenza, crea un

clima di fiducia e permette alle aziende di dimostrare la propria credibilità, anche e soprattutto in questa situazione, sia verso i clienti che gli stakeholder».

La gestione di una crisi è “fluida” per definizione, quindi non imbrigliabile in schemi, esistono dei protocolli, ma non un vero ABC di comportamento, richiede una profonda conoscenza dei meccanismi tecnici di gestione. Per questo è importante, se non si hanno risorse interne, rivolgersi a dei professionisti del mondo del giornalismo. Non si sottraggono professionalità all'azienda e nel contempo si mette in atto una strategia verso l'esterno.

«Comunicare in questo momento è servizio per l'intera comunità. Che cosa sono in grado di fare le aziende anche in aree di crisi? – continuano gli esperti di Eo Ipso – Producono beni che possono essere utili in questo momento alla gestione dell'emergenza? Chi si occupa di servizi, a partire dal telelavoro, lo **smartworking**, può avere molto da insegnare. **C'è un know how da condividere?** Le associazioni di categoria hanno il polso della situazione dei loro associati, cosa sta succedendo? È essenziale comunicarlo, anche semplicemente con un comunicato stampa di prodotto o con una nota di commento, in modo da raggiungere, attraverso i media, il maggior numero di persone possibile. La comunicazione ha diversi livelli, dal locale al nazionale, e la trasparenza messa in atto crea fiducia in dipendenti, clienti e stakeholder. L'obiettivo è sempre quello di ridurre al minimo gli effetti negativi generati dalla crisi e preservare la reputazione aziendale. Ma in questo momento si va oltre. La rete di comunicazione può servire non solo a socializzare le proprie difficoltà, ma anche a condividere soluzioni e a dare materiale di riflessione per chi prende decisioni politiche».

Per chi si rivolge ad altre aziende, presi i primi provvedimenti, organizzati a casa i dipendenti con il telelavoro, per coloro che possono, è fondamentale comunicare quello che si fa, ma anche spiegare le difficoltà che si

stanno vivendo e come le si sta affrontando. I dipendenti sono sicuramente già stati avvertiti sulle politiche messe in atto all'interno dell'azienda. Può essere interessante farlo sapere anche all'esterno, per condividere le politiche attuate. Ci sono iniziative in corso in azienda? Quanti sono attivi nel volontariato? Che cosa si sta facendo? Farlo sapere può essere un aiuto per tutti. Le domande sono tante.

In caso di infezioni è essenziale una rapida comunicazione interna su tutti i dipendenti, in modo da aiutare il lavoro dei medici ed evitare al più possibile i contagi, per tutelare soprattutto le persone deboli che sono le più a rischio.

COMUNICARE NELL'OTTICA DEL SERVIZIO

Facciamo degli esempi, consci del fatto che ce ne possono essere molti altri.

Come azienda produciamo dei beni utili per sterilizzare o abbiamo dei tecnici o dei laboratori che stanno studiando una soluzione per questa malattia. Fare il punto della situazione, oltre ad alzare la reputazione aziendale, cosa non secondaria, può dare speranza a tutti.

Terziario: ci occupiamo di smart-working o di comunicazione o siamo in un altro settore e abbiamo informazioni da condividere. Facciamolo! Le scuole come si stanno organizzando? Le associazioni di categoria cosa hanno da dire?

I social in questi giorni sono stati invasi da foto di supermercati vuoti, ma gli scaffali sono stati poi riempiti e non tutti i punti vendita sono stati presi d'assalto. Per il direttore del punto vendita può essere semplice sapere dove la situazione è migliore e comunicarlo, a partire dal web, per passare poi ai social e ai media. Una regola che vale per tutti, grandi e piccoli punti vendita. E anche per le farmacie, dove è sempre più difficile trovare disinfettanti in gel e mascherine.

Noi abbiamo iniziato con questo comunicato stampa.

La responsabilità dei comunicatori e dei relatori pubblici ai tempi dell'Infodemia



In fasi di emergenza collettiva e in una società iperconnessa e comunicativa, ai comunicatori e ai relatori pubblici tocca una parte non secondaria. Non siamo soli e possiamo confrontarci.

Scoppia l'emergenza e come cittadini siamo immersi nell'**infodemia**, la pandemia informativa che caratterizza ormai tutte le crisi della nostra epoca globalizzata e della nostra società iperconnessa. Dove le **reazioni** tendono a schiacciare

le **informazioni**, diventando esse stesse le principali fonti informative su cui si sviluppa il dibattito pubblico collettivo. Un dibattito pubblico schizofrenico, caratterizzato da un insopportabile rumore di fondo, da spiegazioni che non spiegano, da esperti che si contraddicono e si attaccano l'uno con l'altro. Sullo sfondo, mentre infuria la pandemia via cavo e wi-fi, ci sono istituzioni e operatori sanitari impegnati ad affrontare l'emergenza sanitaria, sociale ed economica. Ma emergenza e infodemia si fondono, complicano pericolosamente il quadro e richiedono uno sforzo ulteriore e competenze nuove e integrate.

Ebbene, nell'emergenza, oltre ad essere cittadini siamo anche comunicatori e siamo chiamati a offrire le nostre competenze e la nostra professionalità tenendo presente un aspetto cruciale: il dovere di **agire in maniera responsabile** verso i nostri stakeholder, interni ed esterni, ascoltando le loro aspettative e mettendo in condizione le organizzazioni di gestire al meglio le relazioni e la comunicazione. **Saremo soli o avremo a fianco la comunità dei colleghi?** Ferpi, come associazione professionale dei professionisti di relazioni pubbliche e della comunicazione, è una comunità che può darci supporto, opportunità di confronto con i colleghi e anche risorse intellettuali per riflettere sulle scelte che dovremo compiere.

Senza star a girare troppo attorno al tema – peraltro non ne abbiamo il tempo – cerchiamo di identificare immediatamente **quali sono le nostre responsabilità**.

In questi casi è utile cercare un orientamento nei documenti condivisi dalla comunità delle relazioni pubbliche a livello internazionale, per evitare di reinventare la ruota e per orientarci con una bussola precisa. Abbiamo quattro diverse tipologie di responsabilità (cfr. [il testo integrale del punto 3 del Melbourne Mandate](#)):

1. **sociale**, nei confronti delle comunità, territoriali e

virtuali di cui facciamo parte;

2. **organizzativa**, nei confronti delle organizzazioni per le quali lavoriamo;

3. **professionale**, nei confronti dei colleghi e della comunità professionale;

4. **individuale**, nei confronti dei nostri amici, cari, followers

In ogni nostro comportamento comunicativo e in ogni nostra scelta professionale dovremo tenere presente che ciò che facciamo ha un impatto su questi quattro livelli e che possiamo influenzarli in maniera proattiva.

Sappiamo già ora che si tratta di una sfida che si esaurirà nel breve periodo: come in tutte le grandi crisi, alla fase acuta seguirà un lungo periodo di recupero. In entrambe queste fasi siamo chiamati a svolgere il nostro dovere cercando di portare valore aggiunto a stakeholder, comunità e colleghi.

Negli anni e nei mesi scorsi abbiamo lavorato su temi simili negli incontri e nelle riflessioni relative alla [Carta di Rieti](#) dove sono stati individuati [9 comportamenti responsabili da utilizzare in contesti di crisi naturali](#). Crediamo che questi possano essere ribaditi e riadattati anche nel contesto dell'attuale crisi, soprattutto nel confronto con i colleghi giornalisti, gli stakeholder più prossimi come i pubblici interni e gli interlocutori primari delle organizzazioni di cui facciamo parte:

- Agire con responsabilità
- Ascoltare gli stakeholder
- Promuovere (per tempo) la cultura della prevenzione
- Comunicare (con) la scienza
- Formare alla comunicazione
- Valorizzare le identità locali
- Valorizzare il linguaggio
- Stimolare credibilità e autorevolezza
- Tutelare le comunità

- Come comportarci da domani con le comunità in cui siamo insediati? Come comportarci con dipendenti e collaboratori? Come aiutare i nostri leader in azienda?

Non esiste un'unica risposta, ma sicuramente tante diverse soluzioni per casi specifici, che comunque dovranno cercare di tenere a mente la responsabilità che abbiamo nei confronti dei livelli indicati nel Merlbourne Mandate e delle aree di criticità della Carta di Rieti.

Come Ferpi, ad esempio, potremmo cominciare a confrontarci, in maniera costruttiva, attivando un forum sulla nostra intranet con suggerimenti e scambi di best practice.

Non esistono scorciatoie. Proviamo a fare del nostro meglio. Insieme.

Il terzo punto del Melbourne Mandate

Promuovere la responsabilità sociale, organizzativa, individuale e professionale.

L'organizzazione comunicativa comprende che la responsabilità scaturisce da due principi fondamentali:

1. La licenza di operare dell'organizzazione scaturisce dal valore che essa crea per tutti i suoi stakeholder e per la società in senso più ampio.
2. Il valore di un'organizzazione è legato direttamente alla sua reputazione, che a sua volta dipende dalla creazione di fiducia, dall'azione integra e dall'essere trasparenti circa la strategia dell'organizzazione, il suo funzionamento, l'utilizzo delle risorse e i risultati.

Le Relazioni Pubbliche e i professionisti della comunicazione hanno il mandato di:

- Dimostrare responsabilità sociale:

1. Creando e sostenendo processi trasparenti – aperti, onesti e accessibili – e una comunicazione credibile che considerino sia l'interesse pubblico, sia i bisogni organizzativi
2. Sostenendo le strategie di sostenibilità delle comunità da cui l'organizzazione trae le risorse e la licenza di operare.
3. Garantendo che la comunicazione per conto dei datori di lavoro, dei clienti e dei marchi non sopravvaluti il valore dei prodotti e dei servizi, tali da falsare le aspettative dei consumatori e delle altre parti interessate.
4. Definendo i parametri rispetto ai quali il contributo alla società può essere misurato e migliorato. Copyright

– Dimostrare responsabilità organizzativa:

1. Fornendo ai leader consulenza strategica nell'ambito delle relazioni pubbliche e della comunicazione per assicurare decisioni e azioni responsabili.
2. Cercando di allineare gli interessi degli stakeholder interni ed esterni, nonché di garantire che i valori e le azioni dell'organizzazione soddisfino le aspettative della società.
3. Influenzando e dando un contributo alle strategie di sostenibilità dell'organizzazione.
4. Rafforzando una cultura organizzativa di miglioramento tramite il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni per un dialogo significativo e un cambiamento positivo.
5. Definendo parametri rispetto ai quali valutare e migliorare il contributo delle strategie di relazione e di comunicazione al raggiungimento degli obiettivi organizzativi.

– Dimostrare responsabilità professionale:

1. Conoscendo, rispettando e operando in conformità ai relativi codici di etica professionale
2. Comunicando gli standard professionali che guidano le relazioni pubbliche e la comunicazione agli stakeholder interni ed esterni
3. Assicurando la conservazione e lo sviluppo di competenze

tramite iniziative di apprendimento continuo per svolgere il proprio compito in modo responsabile ed efficace.

- Dimostrare responsabilità personale:

1. Assicurando che la propria comunicazione personale sia sempre veritiera e che le azioni personali riflettano l'impegno alla correttezza e la creazione di benefici reciproci anche nel lungo termine.
 2. Identificando e apprezzando le differenze tra i propri valori personali e quelli degli stakeholder e delle comunità dell'organizzazione, in linea con le aspettative della società.
 3. Assumendosi la responsabilità per gli standard professionali che guidano decisioni e azioni nel quotidiano.
 4. Essendo disposti a prendere decisioni difficili – comprendendone le conseguenze – quando le circostanze, la società o l'organizzazione creino le condizioni che impediscono o contraddicono i propri standard professionali individuali.
 5. Essendo responsabili delle proprie decisioni e azioni.
-

**Le epidemie rivelano la
verità sulle società che
colpiscono**



La risposta di una nazione al disastro parla dei suoi punti di forza – e dei suoi malfunzionamenti

BOLOGNA,

Italia – Sono seduta nel mezzo di questa città del nord Italia, a due ore di auto dalle città lombarde che sono state messe in quarantena. In questo preciso momento, Bologna non avuto nemmeno un singolo caso del nuovo coronavirus. Una o due persone con la malattia, nota come COVID-19, sono state trasferite qui in ospedale da altre regioni, ma nessuno intorno a me, o in nessun posto vicino a me, è malato. Eppure all'università americana dove sono professore ospite, parliamo di poco altro.

Forse

è perché non sappiamo cosa pensare: la maggior parte di noi non ha mai affrontato una malattia incurabile e in rapido movimento, anche se non molto letale. Non

siamo abbastanza grandi per ricordare l'influenza spagnola. Ci siamo abituati all'idea che ci sono sempre vaccini o medicinali che sono stati testati. Ora ci viene detto – sugli annunci dei treni, sui cartelli, nelle e-mail – di lavarci le mani, una precauzione che non sembra né sufficiente né rassicurante. Nel frattempo, l'Università di Bologna, la più antica istituzione accademica in Europa, è stata chiusa. I musei sono chiusi, le partite di calcio e le conferenze sono cancellate. Le strade medievali, testimoni di numerose epidemie passate – la morte nera uccise metà città nel 1348 – sono stranamente vuote, poiché le persone ascoltano gli avvertimenti e rimangono a casa. Circa la metà dei miei colleghi ritiene che queste misure rappresentino una grave reazione eccessiva. L'altra metà ha paura di non fare abbastanza.

Parte

del problema, è che il pericolo non può essere visto: “*Una pestilenza non ha dimensioni umane, quindi le persone si dicono che è irreale, che è un brutto sogno che finirà*”, ha scritto Albert Camus in “The Plague”. Questo, ovviamente, descrive moltissimo la situazione attuale: molte persone non possono sopportare l'idea che qualcosa di invisibile possa cambiare i loro piani. Pubblicato nel 1947, The Plague è stato spesso letto come un'allegoria, un libro che parla dell'occupazione della Francia, diciamo, o della condizione umana. Ma è anche

un ottimo libro sulle piaghe e su come le persone reagiscono a loro, un'intera categoria di comportamento umano che abbiamo dimenticato.

Nel

romanzo, una parte della città in quarantena “*continuò con gli affari, in possesso di un’opinione, prendendo accordi per i viaggi. Perché avrebbero dovuto pensare alla peste, che nega il futuro,*

nega viaggi e discussioni?” I loro equivalenti moderni nella città di

Milano hanno già lanciato una campagna hashtag #Milanononsiferma. Che altre città hanno seguito. I social media sono pieni di imprenditori e gestori alberghieri italiani che denunciano il governo per le sue inutili precauzioni.

Ma

l'invisibilità crea anche incertezza e l'incertezza può essere manipolata in

modo da servire altri fini. Uno dei personaggi di Camus è un prete, ad esempio,

che usa la peste per aumentare il suo gregge: dice alla sua congregazione che

l'epidemia è un modo per punire i non credenti. Nell'Italia moderna, la prima

persona che ha cercato di manipolare l'ansia creata dal coronavirus è stata

Matteo Salvini, il leader italiano di estrema destra che ha immediatamente

chiesto al governo di chiudere i confini del Paese, fermare tutti gli incontri

pubblici e mantenere le persone a casa.

Salvini

senza dubbio avrebbe insistito ulteriormente su questo punto se non avesse

iniziato, quasi immediatamente, a ritorcerglisi contro. Il virus è apparso per la prima volta in Lombardia e Veneto, le due province italiane dove il suo partito, la Lega Nord, è più forte. Quando Salvini si è reso conto che un arresto avrebbe causato il peggior danno economico proprio lì, è passato ad un argomento diverso: un appello al governo a “difendere l’Italia e gli italiani” dai rifugiati africani. Non ci sono prove che i rifugiati africani portino il virus, ma il legame bigotto tra stranieri, impurità e malattie è molto antico. Marine Le Pen, leader francese di estrema destra, ha anche invitato la Francia a chiudere il confine con l’Italia, anche se anche questo è privo di senso, poiché i primi casi francesi sembrano provenire principalmente da altrove.

Devo volare a Londra tra qualche giorno e ho attentamente osservato i tabloid di destra britannici, per valutare il loro livello di isteria. Finora è stato relativamente basso – sono distratti dal fidanzamento del Primo Ministro Boris Johnson con la sua ragazza incinta – il che significa che gli aerei continueranno a volare. Una volta che si concentreranno sul virus, sono certa che ci saranno chiamate per bloccare tutti i contatti con l’Italia, e sono certa che questo governo britannico dipendente dai tabloid li ascolterà.

Ma

non tutti si comporteranno male. La storia di Camus ha anche degli eroi,
sebbene questi non siano il tipo di eroi che si trovano nella maggior parte
degli altri romanzi. Gli eroi sono i dottori, i volontari che prestano aiuto e
persino un dipendente pubblico, Monsieur Grand, che cerca di affrontare la
peste registrandola, misurandola e tenendo traccia di ciò che stava accadendo:

“Questo insignificante e impressionante eroe che non aveva altro a raccomandarlo se non un po’ di bontà nel suo cuore e apparentemente un ideale ridicolo. Ciò significherebbe dare la verità dovuta, dare la somma di due più due come quattro”. Monsieur Grand, Dr. Rieux
e pochi altri cercano di usare la scienza, la trasparenza e l’accuratezza per contenere e controllare la malattia e per salvare quante più persone possibile,
senza cedere all’isteria o alla disperazione: *“Può sembrare un’idea ridicola, ma l’unico modo combattere la peste è con decenza.”*

Questi

sono i tipi di persone che saranno anche gli eroi della nostra era. Gli scienziati e gli studiosi di sanità pubblica che hanno immediatamente diffuso informazioni su numeri e casi; i gruppi di ricerca che hanno immediatamente iniziato a lavorare sui vaccini; le infermiere e i dottori che hanno deciso immediatamente di rimanere all’interno delle regioni in quarantena, come molti in Italia e a

Wuhan, in Cina. Non tutti i loro giudizi saranno corretti ed essi non saranno sempre d'accordo tra loro: non esiste un modo preciso per determinare quali quarantene e cancellazioni siano prudenti e quali siano irragionevoli, dati i potenziali effetti economici da un lato e il reale desiderio di rallentare la diffusione dell'epidemia dall'altro. In Italia, ci sono già stati alcuni litigi pubblici tra virologi che hanno diverse stime su quanto sarà grave la malattia.

Ma almeno hanno a cuore l'interesse del pubblico. Ecco una regola empirica da utilizzare nelle prossime settimane: giudicare i politici in base a quanto e con che chiarezza si rimanda alle persone che danno la somma di due più due come quattro. Quello che vogliamo sono informazioni accurate, non informazioni politicizzate. E più sono, meglio è. Dopo quattro anni di ascolto, nelle parole di un politico britannico, che "ne abbiamo abbastanza di esperti", questo è il momento in cui il valore della competenza è diventato improvvisamente cristallino. Improvvisamente, i fatti contano.

Le epidemie, come i disastri, hanno un modo per rivelare le verità sottostanti sulle società su cui hanno un impatto. I cinesi hanno già pagato un prezzo elevato per la segretezza del loro sistema e per la cultura

burocratica dall'alto verso il basso che ha portato molti, inizialmente, a nascondere la malattia. Al contrario, uno dei motivi per cui gli italiani non si fanno più prendere dal panico è che hanno fiducia nel sistema di sanità pubblica, nonostante Salvini e le sue campagne di disinformazione. L'Italia ha già testato molte migliaia di persone per il virus – il test è gratuito, ovviamente – ed è uno dei motivi per cui i numeri sono molto più alti in Italia che altrove. La gente lo sa e lo ripete l'un l'altro, a volte scherzandoci (*"Noi italiani siamo troppo onesti"*), ma è motivo di orgoglio. Pochi altri in Europa, finora, stanno testando così ampiamente. E, naturalmente, gli Stati Uniti non sta facendo nulla del genere.

Negli Stati Uniti, temo che potremmo apprendere che né il nostro sistema di sanità pubblica né il nostro “sistema” in senso più ampio abbia capito come costruire sentimenti di fiducia. Anche se disponiamo del sistema sanitario più tecnologico del mondo, anche se abbiamo i migliori chirurghi e le migliori attrezzature, non abbiamo creato una cultura della salute pubblica che induca fiducia. Il sistema ospedaliero è stato ridotto all'osso; non c'è capacità supplementare (*di intervento, ndt*), e tutti lo sanno. Se le persone devono pagare per essere testate, in molti possono rifiutare. Se le persone devono essere messe in quarantena,

possono scappare.

Peggio

ancora, invece di cercare di fermare le teorie della cospirazione, è possibile che il nostro governo le creerà. Il presidente Trump ha già definito il coronavirus un “imbroglio” e si sta concentrando a riguardo su diversi tipi di pensiero magico[\[1\]](#). In un solo specifico discorso sul coronavirus, Trump ha dichiarato contemporaneamente che “*sta per scomparire; un giorno – come un miracolo – scomparirà*”; che “*lo sai, potrebbe peggiorare prima che migliori*”; che “*vedremo cosa succede, nessuno lo sa*”.

Se la gente lo ascolta, saremo in grado di contare il costo di quella disonestà e di quel pensiero magico, e misurarlo nel numero di morti, nella diffusione della malattia, nel numero di persone che ignorano le quarantene o le precauzioni.

Anche

se questo non è il peggior tipo di epidemia immaginabile, è un bene il fatto che ora stiamo imparando queste cose, perché il nuovo Coronavirus potrebbe rivelarsi solo una prova per altro. Ora gli incendi sembrano più letali perché più persone vivono in aree vicine alle foreste che spesso bruciano, e sono molte le nuove malattie che sono anche il risultato dell’espansione umana in tutto il pianeta. Come la SARS o l’Ebola, il COVID-19 sembra essere un’altra

malattia che è passata dal regno animale all'umano e che poi ha viaggiato rapidamente a causa di treni, automobili, aerei e persone che si raggruppavano in luoghi pubblici.

Come

scrisse David Quammen in "Spillover: infezioni animali e la prossima pandemia umana", queste malattie ci ricordano "*la vecchia verità darwiniana (la più oscura delle sue verità, ben nota e perseverantemente dimenticata) che l'umanità è un tipo di animale, indissolubilmente connesso con altri animali: in origine e nella sua discendenza, in malattia e in salute*". Anche quando questi tipi di virus regrediscono o scompaiono, non necessariamente se ne vanno via. Possono mutare, possono essere ospitati in altri animali e possono riemergere.

Anche questo era

stato predetto dal personaggio del dottor Rieux di Camus. Lui sapeva che "*la piaga del bacillo non muore o scompare per sempre, che può rimanere dormiente per anni e anni in mobili e cassapanche di lino; che trascorre il suo tempo in camere da letto, cantine, bauli e librerie; e che forse sarebbe arrivato il giorno in cui, per l'illuminazione degli uomini, avrebbe risvegliato i suoi topi e li avrebbe mandati a morire in una città felice.*"

Questa volta potremmo essere fortunati, ma dovremmo sfruttare l'opportunità per

prepararci, sia
mentalmente che a livello medico, per l'epidemia che verrà
dopo, e per quella ancora
successiva.

[1] un

tipo di processo mentale in cui le associazioni tra un soggetto e un oggetto non rispondono a una relazione di causa-effetto come nella logica deduttiva, ma risultano collegati tra loro per somiglianza, simpatia, oppure contiguità in quanto parti di un tutto (fonte: Wikipedia)