

Lista di controllo per la gestione delle crisi

Fase 1: prevenzione delle crisi

Livello di contenuto/processo

- I responsabili/le persone chiave sono consapevoli dei rischi organizzativi.
- Sono stati identificati tutti i rischi con un elevato potenziale di crisi.
- Sono note le aree problematiche e i possibili sviluppi della crisi.
- Sono stati sviluppati scenari di crisi per i rischi rilevanti.
- I piani di crisi sono differenziati e flessibili.
- I processi di gestione delle crisi sono definiti e documentati.

Livello di informazione

- I temi chiave della crisi sono descritti in dettaglio.
- È stata istituita una gestione dei problemi funzionante.
- Raccolta continua/periodica di informazioni su potenziali crisi.
- Vengono documentate le migliori pratiche derivanti da crisi interne/esterne.

Livello organizzativo

- Vengono definite le responsabilità della comunicazione di crisi.
- L'organizzazione della crisi è documentata nel manuale.
- I piani di emergenza vengono regolarmente rivisti/aggiornati.
- Nuove crisi potenziali portano ad aggiustamenti del piano.
- Vengono nominati consulenti di crisi esterni (comunicazione, psicologia).
- Le sessioni di formazione sulle crisi si tengono regolarmente.
- L'infrastruttura necessaria è disponibile (tecnologia, sale, strumenti).
- È disponibile/reclutabile un numero sufficiente di personale qualificato

Livello di comunicazione

- I dirigenti sono formati alla comunicazione di crisi.
- Esistono reti di comunicazione interne/esterne.
- Vengono stabiliti i contatti con i media.
- I contatti di emergenza della direzione sono accessibili.
- Si preparano domande e risposte, argomenti e moduli di testo.
- Si preparano i siti oscuri e si definiscono le persone responsabili.
- Sono disponibili competenze sui social media e strategie di shitstorm.

Livello psicologico

- Consapevolezza della crisi tra i dipendenti e la dirigenza.
- Fiducia nella capacità del management di superare le crisi.
- Esistono incentivi per la segnalazione di potenziali crisi.
- L'apertura alle critiche/paure è un dato di fatto.
- La cultura dell'errore consente di segnalare i problemi senza timore.

Fase 2: rilevamento precoce/allarme precoce

Livello di contenuto/processo

- Vengono definiti gli indicatori di crisi.
- Gli indicatori sono definiti con parametri di misura e valori di soglia.
- Questi valori vengono regolarmente rivisti e adeguati.

Livello di informazione

- I segnali di allarme vengono riconosciuti attraverso la gestione dei problemi.
- Monitoraggio di tutti i media rilevanti (compresi i social media).
- Vengono effettuate analisi di scenario con cause ed effetti.
- Utilizzo di informazioni storiche sulle crisi

Livello organizzativo

- I gestori di crisi sono attualmente disponibili.
- Le persone di contatto sono chiaramente indicate in caso di crisi.
- Le persone di contatto sono in grado di prendere decisioni.
- I referenti godono di fiducia.
- La squadra di crisi/task force può essere attivata immediatamente.

Livello di comunicazione

- Vengono trasmesse le informazioni pertinenti.
- La direzione dell'organizzazione sarà immediatamente informata.
- La comunicazione è aperta, trasparente e tempestiva.
- È stata organizzata una formazione sui media per i dirigenti.

Livello psicologico

- I dipendenti comprendono l'importanza di un allarme tempestivo.
- La disponibilità a partecipare attivamente è data.
- La cultura dell'errore consente di trasmettere tempestivamente le informazioni scomode.

3a fase: gestione della crisi

Livello di contenuto/processo

- Le cause della crisi sono note.
- Analisi continua dell'andamento della crisi.
- Attivazione e adattamento del piano/manuale di crisi.
- Le misure di mitigazione sono in fase di sviluppo.
- Si tiene conto degli interessi dei gruppi di riferimento

Livello di informazione

- Informazioni sufficienti per lo sviluppo della strategia.
- Analisi della copertura mediatica e della percezione della crisi.
- Documentazione cronologica del decorso della crisi.
- Garantire il flusso di informazioni.

Livello organizzativo

- Il team di crisi è attivo.
- I processi e le liste di controllo vengono rispettati.
- La capacità di azione del management è garantita.
- Mantenere i contatti con i media, le autorità e i gruppi di interesse.

Livello di comunicazione

- Informazioni continue per tutti i gruppi di riferimento.
- Utilizzo di canali di comunicazione orientati al gruppo target.
- Vengono trasmessi messaggi chiari e appropriati.
- Nessuna dichiarazione contraddittoria o banale.
- Monitoraggio dell'impatto della comunicazione e personalizzazione.

Livello psicologico

- Si tiene conto delle esigenze/percezioni dei gruppi di riferimento.
- La direzione presenta un fronte unito.
- Si previene attivamente la paralisi dell'organizzazione.
- I dipendenti vedono prospettive e ricevono sostegno.
- Viene fornito un supporto psicologico.

4a fase: Riavvio

Livello di contenuto/processo

- Stabilizzazione dopo la crisi.
- Sono state avviate misure per il ritorno alla normalità.
- È prevista la ripresa dei normali processi.

Livello di informazione

- Il flusso di informazioni è ancora assicurato.
- Monitoraggio delle potenziali ricadute nella crisi.

Livello organizzativo

- Chiarimento delle ulteriori esigenze del team di crisi/task force.
- Presenza di una gestione organizzativa dopo la crisi.
- Viene organizzato il coordinamento del riavvio.
- Coinvolgimento di tutte le persone chiave.

Livello di comunicazione

- La fine della crisi è stata comunicata chiaramente.
- Sono stati riconosciuti/eliminati i deficit informativi dei gruppi di riferimento.
- Misure adottate contro i danni alla reputazione (ad esempio da parte dei media).

Livello psicologico

- L'elaborazione emotiva della crisi ha avuto luogo.
- L'organizzazione è capace di agire e motivata.
- I dipendenti sostengono il nuovo inizio.
- Vengono analizzati gli effetti sulla reputazione.
- La fiducia dei gruppi di riferimento viene (ri)stabilita.

Fase 5: imparare dalla crisi

Livello di contenuto/processo

- Valutazione di processi, liste di controllo, manuali, piani.
- Identificazione e implementazione di misure di miglioramento.
- Nuovi temi, indicatori e soglie presi in considerazione.

Livello di informazione

- Revisione di tutta la documentazione e delle esperienze.
- Le cause della crisi sono state analizzate a fondo.
- È stato effettuato un benchmarking con altre organizzazioni.

Livello organizzativo

- L'implementazione dei suggerimenti di miglioramento è organizzata.
- È stata chiarita la responsabilità delle misure.

Livello di comunicazione

- Le lezioni apprese e le conseguenze sono state comunicate a tutte le persone coinvolte.
- Adattamento delle strategie e dei processi di comunicazione.

Livello psicologico

- I dipendenti sono sensibilizzati alle crisi future.
- Le esperienze negative sono state trasformate in energia positiva.

Fonte: Prof. Dr. Armin Töpfer, Crisi aziendali improvvisate - pericolo o opportunità:

Prof. Dr Armin Töpfer, Crisi aziendali improvvisate - pericolo o opportunità? Fondamenti di gestione delle crisi, casi pratici, principi di prevenzione delle crisi, pubblicato da Hermann Luchterhand Verlag, Neuwied.

Avete altre domande sulla comunicazione del rischio nella pubblica amministrazione o avete bisogno di supporto per la formazione? Non esitate a contattarci.

Modello 01 / Maggio 2025



Sviluppato sotto la direzione di Alexander Sollberger (swiss smart media e Joachim Tillessen (responsabile del programma MAS Corporate Communication Management presso la University of Applied Sciences and Arts Northwestern Switzerland). Siamo a vostra disposizione per ulteriore supporto.

Siamo sempre felici di ricevere aggiunte e suggerimenti. In questo caso, non esitate a contattarci.

<https://join-hypt.com/mynigmeind>

La nostra assistente virtuale Gerda fornisce anche informazioni sugli ultimi segreti di "Il mio Comune"!