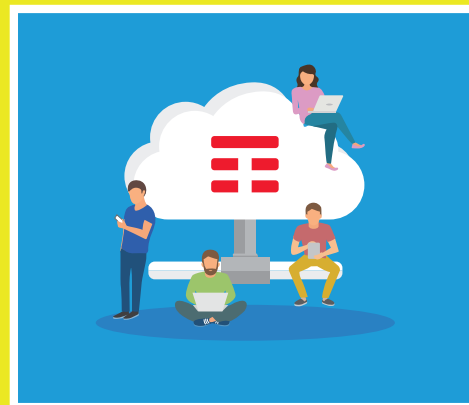


vademecum



Sii consapevole e responsabile, lavorare in smart working è un'opportunità di crescita

Modera le comunicazioni e fai in modo che siano sempre chiare

Agenda: pianifica gli impegni per te e per i tuoi colleghi

Regole: anche il lavoro a distanza ha le sue!

Tolleranza: alleniamoci per essere sempre più flessibili e pazienti

WhatsApp, croce e delizia

Organizza i meeting online in maniera efficace

Ricerca il canale giusto per ogni comunicazione

Keep in touch, non perdiamoci di vista

Impariamo qualcosa di nuovo, ogni giorno

Netiquette: le buone regole per andare d'accordo online

Get ready to be back, prepariamoci a tornare!



Sii consapevole e responsabile, lavorare in smart working è un'opportunità di crescita

Lavorare in modalità smart working al 100% del proprio tempo lavorativo è una grande novità per tutti e sicuramente una sfida per l'azienda. Dobbiamo essere consapevoli che si tratta di un'opportunità di crescita professionale e personale e che, pertanto, possiamo e dobbiamo valorizzarla al meglio. Senso di responsabilità, raggiungimento dei risultati e flessibilità sono le parole chiave per uno smart working efficace. E ricordiamoci anche che molti colleghi, per garantire servizi, sicurezza e sanità, non possono ricorrere come noi allo smart working.



Modera le comunicazioni e fai in modo che siano sempre chiare

In un momento in cui ognuno di noi, su vari canali, riceve centinaia di comunicazioni al giorno, è necessario essere lucidi e dosare la quantità dei messaggi da inviare, scegliendo di comunicare solo le informazioni più importanti. Inoltre, è fondamentale verificare sempre la chiarezza dei nostri messaggi per rendere la comunicazione più snella e la comprensione più veloce.

Nei **testi scritti** lavoriamo sull'editing, utilizzando il grassetto, i punti elenco e le spaziature. E poi, prima di inviare il messaggio, rileggiamolo sempre mettendoci nei panni dell'interlocutore e chiediamoci: ha tutte le informazioni per comprendere ciò che volevo comunicare?

Nella **comunicazione a voce** riflettiamo su alcuni assunti, grazie al Manifesto della Comunicazione non Ostile. Il Manifesto della Comunicazione non Ostile è un documento scritto a più mani nel 2017 da una community trasversale di oltre 300 fra giornalisti, manager, politici, docenti, comunicatori e influencer, con l'obiettivo di contrastare l'ostilità dei linguaggi nei media e in particolare su internet.

parole
ostili

Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**
Dico o scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.
- 2. Si è ciò che si comunica**
Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.
- 5. Le parole sono un ponte**
Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Quando la scelta migliore è tacere, taccio.



Agenda: pianifica gli impegni per te e per i tuoi colleghi

Una pianificazione ben fatta è sempre un ottimo punto di partenza per svolgere un compito; questo principio vale per tutte le modalità di lavoro, ma ancor di più diventa un asset fondamentale quando si lavora in smart working.

Dedichiamo i primi 10 minuti della nostra giornata a individuare le attività da fare e poi calendarizziamo in agenda i nostri impegni, secondo priorità ed importanza. Siamo in casa, abbiamo la sensazione di essere “soli”

e di poter gestire il nostro tempo facilmente, ma in realtà identificare le “cose da fare” e dare a ognuna un timing preciso nella giornata ci può aiutare notevolmente. Inoltre, se gestiamo un team, è nostro compito organizzarne il lavoro, verificando agenda e impegni. Pianifichiamo con i colleghi dei check periodici sulle attività, mantenendo così anche il contatto con loro.



Regole: anche il lavoro a distanza ha le sue!

1. Durante le riunioni virtuali rispettiamo la privacy dei nostri colleghi: non postiamo le loro foto o le registrazioni audio/video. Si rischia di diffondere dati sensibili.
2. Se per lavoro gestiamo informazioni personali e sensibili di clienti o colleghi, assicuriamoci sempre di tutelare al massimo il rispetto della privacy, anche se siamo in casa, tra persone di fiducia.
3. Rispettiamo orari e pause, è una questione di buon senso. Anche lavorando da casa è importante considerare i tempi e gli spazi, propri e degli altri.
4. Prepariamo il “set” delle nostre videochiamate, posizioniamoci in un posto ordinato e pulito, diamo valore alla nostra professionalità.
5. Ricordiamoci le regole dell'ergonomia, posizionando correttamente il piano di lavoro, il monitor, la sedia e l'illuminazione.



COME ORGANIZZARE AL MEGLIO LA POSTAZIONE DI LAVORO

- Il tavolo deve avere un'altezza da terra compresa tra i 70 e gli 80 cm, con una superficie opaca, di colore chiaro, non bianca e non riflettente.
- Le dimensioni del piano devono essere adeguate a contenere le nostre dotazioni informatiche e i documenti di lavoro.
- Tra noi e lo schermo ci deve essere una distanza compresa tra i 50 e i 70 cm e l'appoggio degli avambracci tra la tastiera e il bordo deve essere di almeno 10 cm.
- Lo spazio a disposizione per le gambe e per i piedi deve favorire una posizione comoda.
- La sedia deve consentire una corretta postura e garantire un adeguato supporto lombare. Possiamo prendere come riferimento, nei limiti del possibile, ciò che prescrive la legge per le sedi di lavoro, cioè che la sedia sia girevole a 5 razze con sedile e schienale separati e regolabili in altezza e inclinazione.
- La lampada da tavolo deve garantire un contrasto appropriato tra lo schermo e l'ambiente circostante.
- La posizione della postazione deve evitare l'incidenza di raggi luminosi sullo schermo o dietro di esso e deve consentire il posizionamento del monitor perpendicolare rispetto alla finestra.

6. Prendiamoci cura dei nostri strumenti di lavoro: non è facile sostituire i device aziendali che abbiamo in dotazione né risolvere da remoto tutte le problematiche tecniche. Pertanto, specialmente in questo periodo di emergenza, prestiamo attenzione al phishing, ai virus informatici e approfondiamo con TIM Academy i temi della Cybersecurity.
7. Dedichiamo le pause dal lavoro a fare esercizi di stretching e di respirazione. Serviranno a rigenerarci e a mantenere la lucidità e la concentrazione.
8. Evitiamo di occupare spazio sulla rete e usiamo gli spazi virtuali a disposizione di tutti i colleghi (ad esempio OneDrive) sui quali possiamo condividere cartelle e documenti senza la necessità di inviarli e/o scaricarli.
9. I ritmi, gli spazi e i tempi della giornata lavorativa in casa possono essere diversi da quelli del lavoro in sede. Potrebbero esserci, per esempio, momenti in cui non siamo pienamente impegnati, utilizziamoli al meglio senza cercare necessariamente contatti o comunicazioni.



Tolleranza: alleniamoci per essere sempre più flessibili e pazienti

Alcuni colleghi si trovano a lavorare in condizioni “non ottimali” e anche piuttosto faticose: bambini da accudire, altri familiari in smart working, animali domestici da gestire, rumori di contesto al di fuori del nostro campo di azione. Non tutto può essere gestito e limitato, pertanto è necessario avere pazienza ed essere flessibili, specialmente in questo periodo.

Qualche consiglio può essere condiviso, ad esempio bilanciare la giornata tenendo presenti anche gli impegni di carattere familiare, spiegare ai bambini

che siamo a casa ma in una veste diversa, concordare con il familiare in smart working tempi e spazi di ognuno... Tutto questo ci aiuterà a gestire meglio lo stress.



WhatsApp, croce e delizia

WhatsApp è uno dei canali di comunicazione più usati perché ha caratteristiche che altri canali non possiedono: velocità e simultaneità. In ambito lavorativo però il suo utilizzo va “regolamentato” per non perdere di efficacia e, soprattutto, per non creare entropia o dispersione comunicativa.

ALCUNI CONSIGLI PER UTILIZZARE AL MEGLIO WHATSAPP

- Riduci la quantità di messaggi. Piuttosto che scrivere: “Buongiorno”, “sono Sonia”, “come stai”, “volevo chiederti” (4 messaggi separati = 4 drin, 4 notifiche, ecc.) scrivi solo un messaggio, aiuterai il tuo interlocutore a non perdere il filo della conversazione.
- Limita il “gruppismo”! Non creare troppi gruppi, limitali a quelli strettamente necessari ma, allo stesso tempo, se un gruppo è di lavoro, non utilizzarlo anche per comunicazioni personali.
- Infine, anche su WhatsApp puoi editare il testo per renderlo più efficace! Usa i grassetti, le spaziature, la punteggiatura.



Organizza i meeting online in maniera efficace

Una riunione a distanza, in audio o in video, ha caratteristiche che la differenziano molto da una riunione live e che possono inficiarne lo svolgimento o l'efficacia se non presidiate con cura.

PRIMA E DURANTE UNA RIUNIONE, FAI IL TEST DELLE "6 C":

1. **Collegamento.** Trova uno spazio silenzioso e con un buon segnale. La qualità della comunicazione influenzerà la riunione.
2. **Check.** Verifica il volume e la qualità con cui la tua voce arriva ai tuoi interlocutori, facendo una domanda esplicita prima di iniziare la riunione: "Mi sentite bene?"
3. **Chiedi la parola.** Non è mai corretto interrompere chi sta parlando ma, in riunioni virtuali, può diventare addirittura problematico e inficiare la comprensione. Se sei in video alza la mano per chiedere la parola o utilizza gli strumenti di prenotazione domande disponibili sulla piattaforma alla quale sei collegato.
4. **Clicca sul "mute".** In call soprattutto, ma anche in video, i rumori di sottofondo sono amplificati e anche solo un respiro affannoso può disturbare. Usa sempre la funzionalità "microfono on/off" per entrare e uscire dalla conversazione.
5. **Chiamate in attesa.** Mettere in attesa un intero gruppo di persone può creare disturbo alla riunione, meglio chiedere scusa e sganciarsi per qualche minuto.
6. **Cuffiette.** Usale, ma prima verifica che l'audio sia di buona qualità per chi ascolta e che il microfono non rimbalzi sul tavolo o sui vestiti producendo rumore.

Altre due raccomandazioni per una buona riuscita del meeting:



PUNTUALITÀ:

una riunione virtuale è un vero e proprio appuntamento con i colleghi, non farli aspettare o avvisarli appena possibile di un eventuale ritardo.



MATERIALI:

anticipa sempre il materiale delle riunioni con una breve descrizione, per consentire a tutti di essere preparati all'incontro e renderlo più proficuo come momento di scambio e non come momento di lettura condivisa.

R

Ricerca il canale giusto per ogni comunicazione

Abbiamo a disposizione molti canali: email, telefono, WhatsApp, Telegram... ma a volte l'uso contemporaneo di tutti questi strumenti può generare stress e fatica, per noi e per i nostri interlocutori.



ALCUNE RACCOMANDAZIONI PER TROVARE

IL CANALE GIUSTO IN OGNI SITUAZIONE

1. Se una questione è urgente, utilizza il telefono. Se è urgente ma ne va tenuta traccia o va condivisa con più persone allora lo strumento giusto è l'email, definendo bene i destinatari (da cui ci aspettiamo feedback) e le persone da mettere in conoscenza (CC), quelle cioè che vogliamo solo informare.
2. Il meeting online è utile per le situazioni in cui vogliamo confrontarci con più persone simultaneamente e avere il loro feedback in tempo reale. Prima di convocare i colleghi, chiediti se la riunione può essere sostituita da una buona e ben ragionata email, e viceversa... alcune email che hanno generato "fiumi di risposte" potevano essere sostituite da una riunione?
3. Non fare zapping tra i canali di comunicazione, si creerebbe entropia e dispersione del messaggio, sarà difficile poi ricostruire la storia della conversazione.

K

Keep in touch, non perdiamoci di vista

Lavorare in smart working non significa essere soli. La distanza fisica, se ben gestita, può non alterare affatto il lavoro di gruppo e anzi rafforzarlo in alcuni aspetti più progettuali. L'azienda ci offre diversi strumenti per incontrarci, confrontarci, collaborare e condividere le nostre attività. Sfruttiamoli, il lavoro a distanza non è una barriera, è un'opportunità.

Impariamo qualcosa di nuovo, ogni giorno

Il contesto lavorativo è in continua evoluzione e la digitalizzazione ha portato ad un grosso cambiamento nelle modalità di lavoro. A fronte di una possibile difficoltà iniziale nell'apprendere un nuovo metodo (di comunicare, di studiare, di collaborare, di gestire le proprie attività) arriva poi la grande soddisfazione di aver messo in atto una crescita, professionale e personale.

Tutto si può imparare, ogni giorno, se l'approccio è positivo e propositivo.

Ricordiamoci delle preziose risorse formative online a disposizione su TIM Academy e degli aggiornamenti, informazioni e news sempre presenti sulla nostra Intranet.





Netiquette: le buone regole per andare d'accordo online

Anche lo smart working ha la sua netiquette, cioè un insieme di comportamenti da rispettare per una buona “convivenza virtuale”. Ad esempio gli orari di lavoro: anche da casa è bene posizionarsi su orari convenzionali, come quelli che regolano la vita d’ufficio, rispettando così il confine - fondamentale - tra vita lavorativa e vita familiare. Rispetto ed equilibrio guidano le relazioni, vale per noi e vale anche per i nostri colleghi.



Get ready to be back, prepariamoci a tornare!

“Si va via per tornare” scriveva Dacia Maraini. Lo smart working è un modo di lavorare eccellente, fondamentale per le aziende moderne e per i contesti sociali di oggi. Ma per essere davvero proficuo deve essere alternato al lavoro in ufficio: solo così, alternando distanza e vicinanza, si può raggiungere quel differenziale positivo che porta le persone e l’azienda alla massima produttività e al massimo benessere.

