

# Leadership davanti al Rumore Digitale

Non ogni critica è una crisi. Ma ogni critica richiede criterio.

FB

Fernando Bacaicoa  
Co-CEO · Educaedu

Problema

Regola

Protocollo

Controllo

Impatto

## 01 IL PROBLEMA

### ⚠️ Stai lasciando che il rumore guidi la tua strategia

- Un commento negativo scatena il panico.
- Il comitato mette in dubbio decisioni corrette.
- L'istituzione reagisce dalla paura.

*"Il rumore non è sempre mercato. Spesso è solo rumore."*

## 02 LA REGOLA D'ORO

### 💡 Né silenzio, né sovraspiegazione

- Il silenzio sembra colpa.
- Spiegare troppo trasmette debolezza.
- La chiave è rispondere con protocollo.

*"La reputazione non si protegge improvvisando."*

## 03 IL PROTOCOLLO

### 🛡️ VES: come disinnescare una critica



#### V · Validare

Riconosci l'emozione

- Ascolta senza dare ragione
- Abbassa la tensione iniziale
- Dimostra empatia reale



#### E · Spiegare

Introduce il beneficio superiore

- Ricorda il perché della decisione
- Collega alla visione del centro
- Rimetti ordine nella narrativa



#### S · Spostare

Porta il caso al canale privato

- Taglia la visibilità del conflitto
- Evita il fango pubblico
- Proteggi il brand

*"Non rispondere per vincere. Rispondi per proteggere il brand."*

## 04 COME CONTROLLARLO

### 🕒 La crisi si gestisce con metodo

1

#### Rispondi entro 60 minuti

il rumore si propaga velocemente

2

#### Definisci chi risponde

e con quale tono

3

#### Limita la conversazione

a 2-3 interazioni

4

#### Usa strumenti di Social Listening e dati

per distinguere crisi reale da sintomo isolato

*"Non decidere dagli screenshot. Decidi dai dati."*

## 05 L'IMPATTO

### 📌 Da Critica a Fedeltà



#### + Velocità

Meno rischio di crisi mediatica



#### + Controllo

L'istituzione risponde con criterio



#### + Legame

Una critica ben risolta fidelizza di più



#### + Reputazione

Il brand esce rafforzato dal conflitto

**"Una critica gestita male danneggia. Una critica risolta bene rafforza."**

— Fernando Bacaicoa, Co-CEO · Educaedu