

Comunicació per a entitats socials

Sessió 5
La comunicació interna

La comunicació interna

Marta Falguera,
periodista

Índex

entitats
catalanes
d'acció
social



1. Què s'entén per comunicació interna? Per què és important?
2. El pla de comunicació interna
3. Formats per desenvolupar-la

La comunicació interna

Marta Falguera,
periodista

entitats
catalanes
d'acció
social



Comunicació interna

Què és?

Per a què serveix?

1. La comunicació interna. Què és? i per a què serveix?



➤ Què és?

És la comunicació que es produeix en el circuit intern d'una entitat. Entre els treballadors, col·laboradors, voluntaris i els membres de la direcció

L'acte de comunicar és més ampli que el d'informar.

En la **comunicació** intervé:

- la informació neta que volem transmetre
- l'expressió que triem (pel format del contingut i el suport)
- La intenció o l'estratègia per aconseguir un objectiu predeterminat

És indispensable que el director vegi la comunicació interna com una necessitat i s'hi dediqui.

1. La comunicació interna. Què és? i per a què serveix?



➤ Cada circuit té un tracte específic

Comunicació descendent Dels caps o directius a la resta de treballadors. S'ha de seleccionar el tipus d'informació per no saturar.

Comunicació ascendent De baix cap a dalt. Costa més que es produeixi amb el clima òptim de sinceritat i acceptació de la crítica.

Comunicació horitzontal Entre treballadors de l'entitat, departaments, delegacions.

Particularitat de les ENL: La relació interna amb els voluntaris, col·laboradors, estudiants en pràctiques... Tots els tipus de comunicació anteriors PERÒ els continguts es planifiquen a part.

1. La comunicació interna. Què és? i per a què serveix?



➤ El valor de la comunicació interna

- Cohesiona el grup humà
- Ajuda a coordinar el personal
- Evita el contratreball i la repetició de tasques
- Ajuda a millorar el funcionament intern i l'eficiència
- Fomenta el sentiment de pertinença a l'entitat i al projecte
- Ajuda a detectar necessitats i a preveure problemes
- Ajuda a introduir nous reptes de l'entitat, noves pautes de treball, etc.

En general, millora la qualitat de la vida laboral, l'eficiència del treballador i fa créixer el projecte global.

La comunicació interna



Recapitulant:

- L'acte comunicatiu és complex (informació + intenció + canals a escollir)
- Hi ha diferents circuits de comunicació interna
- És una eina indispensable per millorar el nostre projecte

Caldrà que establím un sistema organitzat de canals, continguts i objectius: un pla de comunicació interna.

La comunicació interna

Marta Falguera,
periodista

**entitats
catalanes
d'acció
social**



2. Pla de comunicació interna

2.El pla de comunicació interna

Com elaborem un pla? 4 passos

1. Decidir quines informacions notificarem:

- canvis d'organigrama
- novetats que s'estiguin creant
- orientacions i plans de futur de l'entitat
- noves incorporacions
- acords amb empreses o institucions
- canvis de local o remodelacions
- resultats anuals (informes)
- Horaris, festes laborals, celebracions de grup
- la visita d'una autoritat

2.El pla de comunicació interna



2. Definir QUÈ volem aconseguir? QUINS són els nostres objectius?

- que el treballador se senti part important de l'entitat
- que s'impliqui en els processos de creativitat i proposi idees (*Cas Siemens Servei de conciliació*)
- cuidar l'ambient de treball i ser generós amb el treballador (*tiquets restaurant, formació gratuïta, participació en trobades professionals...*)
- Millorar la confiança en l'equip directiu. (*Per tant, fomentar la comunicació ascendent*)
- Motivar el treballador (*que no caigui en el "jo ja no dic res" o "mai no et reconeixen l'esforç"*)

2.El pla de comunicació interna

3. Decidir COM ho farem? QUINS mitjans utilitzarem?

- La intranet (perquè ens permet penjar informació, un tauler d'anuncis i la bústia de suggeriments)
- SMS per a notícies urgents
- carta personalitzada
- Tauler de suro d'anuncis
- correu electrònic
- reunions
- esmorzars informals
- butlletí intern
- entrevistes personals, etc.

4. Dissenyar el pla, executar-lo i, posteriorment, fer-ne el seguiment i l'avaluació

2.El pla de comunicació interna

Com fer el seguiment?

La comunicació interna és intangible però podem tenir una guia:

- a partir dels objectius prefixats que haguem aconseguit
- amb la resposta dels usuaris (per les propostes que ens envien i les sensacions que ens descriuen)
- amb enquestes de valoració
- amb el nombre d'entrades a la intranet o a continguts del web

2.El pla de comunicació interna



Si JA HI HA una comunicació interna mínimament organitzada:

Es fa un diagnòstic (preferentment auditat) de tot el procés de comunicació interna i es detecta:

- si la comunicació és fluïda
- si es produeix en tots els sentits o cal incentivar-ne algun
- quins punts febles té
- en quins trams hi ha problemes
- si hi ha intermediaris que fan el tap o tothom participa del procés
- quines necessitats o expectatives té el personal que en fa ús? es compleixen?
- calen reajustos de cara al futur o està bé com està?
- si els objectius de l'entitat estan coberts o cal desenvolupar alguna estratègia concreta etc.

RECURS: Test d'autodisgnòstic de la Fundación Luis Vives

La comunicació interna

Marta Falguera,
periodista

**entitats
catalanes
d'acció
social**



3. Formats per desenvolupar la comunicació interna

3. Formats per desenvolupar la comunicació interna



Revista interna o butlletí. S'edita mensualment. Es publiquen les novetats de l'entitat. Es distribueix entre els treballadors i també col·laboradors, voluntaris i estudiants en pràctiques.

Cartes personalitzades. Tenen format clàssic. Indicades per esdeveniments destacats a la vida laboral del personal i l'entitat: *una jubilació, la felicitació per un premi, un comiat personalitzat d'un directiu, una reflexió personalitzada de futur de l'entitat*

Correu electrònic. És el més àgil i econòmic. S'ha de ser selectiu perquè es perd molt temps gestionant-lo. Respectar el protocol del correu (*"las once verdades de la comunicació"* de Carlos Salas. Ed. Lid. Pàg. 25 a 42)

SMS en casos extrems, com la mort d'una persona de l'entitat

3. Formats per desenvolupar la comunicació interna



El manual del treballador (voluntari o col·laborador). Defineix la filosofia amb la que volem treballar. Especifica el que esperem del treballador. Els seus drets i els seus deures.

Manual del treballador del diari Ara

La Bústia de suggeriments. Permet al treballador proposar idees i al director aprofitar-les, amb l'agraïment corresponent

Procediments d'apel·lació. Dissenyar un sistema que permeti al treballador opinar sobre les decisions de la direcció i discutir-les.

El tauler d'anuncis. Virtual (Intranet) o físic (suro) serveix per penjar notícies o anuncis d'interès per al treballador (*l·listes de grups de formació, ofertes d'empreses per a treballadors de l'entitat, entrades gratuïtes per algun espectacle...*)

La comunicació interna

Marta Falguera,
periodista

3. Formats per desenvolupar la comunicació interna



Cartelleria i calendaris. Tenen un efecte paisatge i de recordatori. *Casos d'èxit excepcional// Calendaris amb diferents missatges que vulguem fer arribar als treballadors*

La intranet i la web. Eines molt eficaces, si es consulten. *Sistema HP newsletter // sistema Corporació notícies + entrades*

Vídeos interns o corporatius. Apropen el personal a reunions on no hi tenien accés. *(Todó - el sou es guanya i hem de sortir a vendre serveis)*

Entrevista "3e" al treballador. En 3 ocasions destacades de la seva vida laboral: quan s'incorpora, quan porta un temps i quan marxa

Programes d'assistència al treballador. *(donar-li flexibilitat horària, possibilitat de treballar des de casa...)*

3. Formats per desenvolupar la comunicació interna



Enquestes de satisfacció. Es poden fer cada 2 anys, per saber com es reben els diferents enfocaments de l'entitat

Les reunions de formació. són molt útils per apropar companys d'altres departaments. És una transferència generosa de la direcció cap al treballador, a qui "regala" coneixement

Reunions de personal d'un mateix departament. Fomenten el diàleg i les relacions personals. Contribueixen a trobar nous enfocaments, entre tots. Màxim d'1 hora i mitja

Reunions amb altres departaments o diferents delegacions. Acosten les persones i ajuden a encaixar les diferents feines, a coordinar les polítiques... *a MSF Un cop per setmana es reuneixen els cap de com. de tot el món per consensuar estratègies.*

3. Formats per desenvolupar la comunicació interna

Videoconferència. Estalvia temps i diners (viatges)

Reunions-xerrades per l'skype. Van bé per despatxar feina entre dues persones quan han d'estar estona al telf. o mirar documents a l'hora

El rumor. No se'n pot abusar però serveix per conèixer la reacció dels treballadors a una possible decisió (*Cuní-Ràdio*)

Sortides de convivència. Per desenvolupar feines de concentració, en un ambient distès.

Sopars o dinars de celebració. Una bona ocasió per transmetre un missatge al grup. No ho hem de deixar en mans de la improvisació. *Hem de pensar: quin tipus de festa farem? què direm? com ho farem? i preveure què ens preguntaran o demanaran? i què respondrem?*

La comunicació interna

Marta Falguera,
periodista

3. Formats per desenvolupar la comunicació interna



Moure's per l'entitat. Per observar de primera mà l'activitat de l'entitat i parlar amb els treballadors.
(visita externa)

Sofisticacions com un butlletí de ràdio, un circuit tancat de Tv o enviar el contingut al mòbil.

Predicció de youtube: "en cinc anys es connectaran més usuaris a Internet a través d'un dispositiu mòbil que a través d'un ordinador de taula"

Recurs:

www.observatoriocomunicacioninterna.es

Conclusions



- 1. La comunicació interna millora la qualitat de vida laboral i ens ajuda a fer créixer el nostre projecte**
- 2. La comunicació va més enllà de la pura informació perquè suposa decidir, també, el "com ho dic" i "amb quina estratègia". Per tant, cal desenvolupar un pla de comunicació interna.**
- 3. En el pla hem de definir què comunicarem? i en quins suports? en base als objectius que ens haguem fixat.**
- 4. Disposem de més d'una vintena de formats per desenvolupar-la. Només cal decidir els adients per a assolir els nostres objectius.**

Contacte

Agència de Comunicació Social
Via Laietana, 54 1er
08003 Barcelona

T. +34 93 268 3442
M. +34 657 515 361

comunicacio@acciosocial.org
www.acciosocial.org

entitats
catalanes
d'acció
social

