

EL PLAN DE COMUNICACIÓN EFECTIVO

Por: Mayella Lloyd



COMUNICACIÓN INTERNA

A pesar de la enorme cantidad de literatura y expertos en el tema, el concepto de comunicación interna continúa siendo:

Mal entendido

Mal interpretado

Y pésimamente ejecutado.

Más allá de la definición...

Al hablar de comunicación interna, estamos hablando de gestión del comportamiento, del contrato emocional, de cómo afecta esto a la organización y qué estrategia voy a seguir al respecto, por tanto, con qué canales voy a contar.

El colaborador **es**
el primer cliente de una
empresa.



Enfermedades de las organizaciones

Sordera


Miopía

Depresión

Incoherencia



Sordera: Lo más importante en la comunicación es la escucha.



La comunicación se producirá cuando el receptor asimile y entienda el mensaje.

Miopía: Como NO ven, NO prevén.
No son prudentes.

Prudencia viene del latín “Prudentia” o “Pro Videntia” que significa: que ve por adelantado o ve por delante el que es prudente.

Su uso actual es la virtud de actuar de forma justa y adecuada.

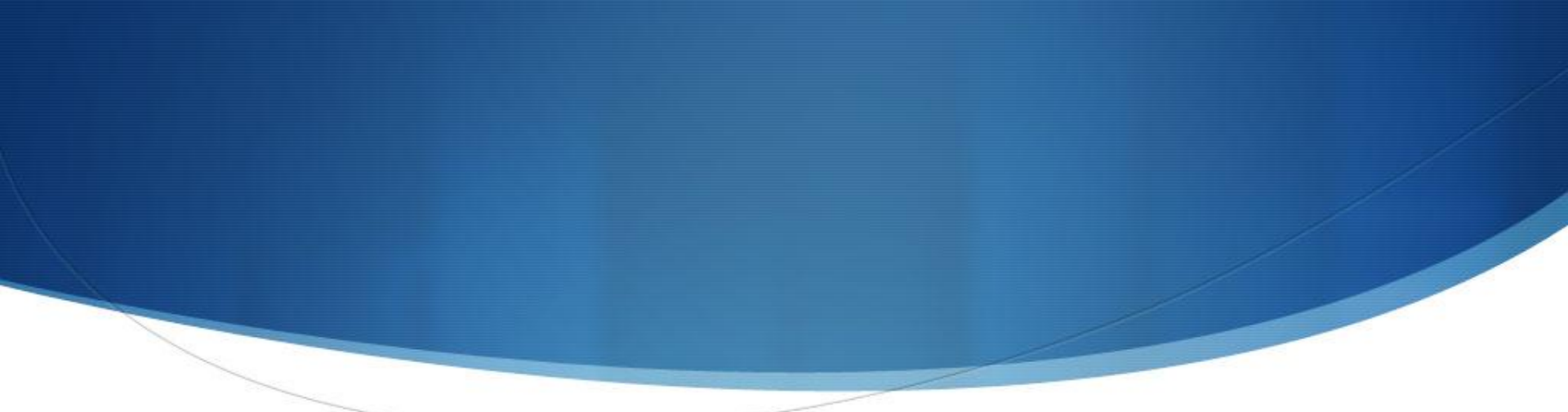
Depresión: Al igual que las personas, las organizaciones se deprimen, por ello hay que inyectarle ánimo.

Animo viene del latín anima que significa alma.

Hay que prestar atención al ánimo porque allí esta el alma de la empresa.

Incoherencia:

Hay que decir lo que se hace y hacer lo que se dice.



¿Cómo gestionar y desarrollar a las personas, a través de la comunicación?



Escuchando

Observando

Siendo coherente

Administrando emociones (egos)

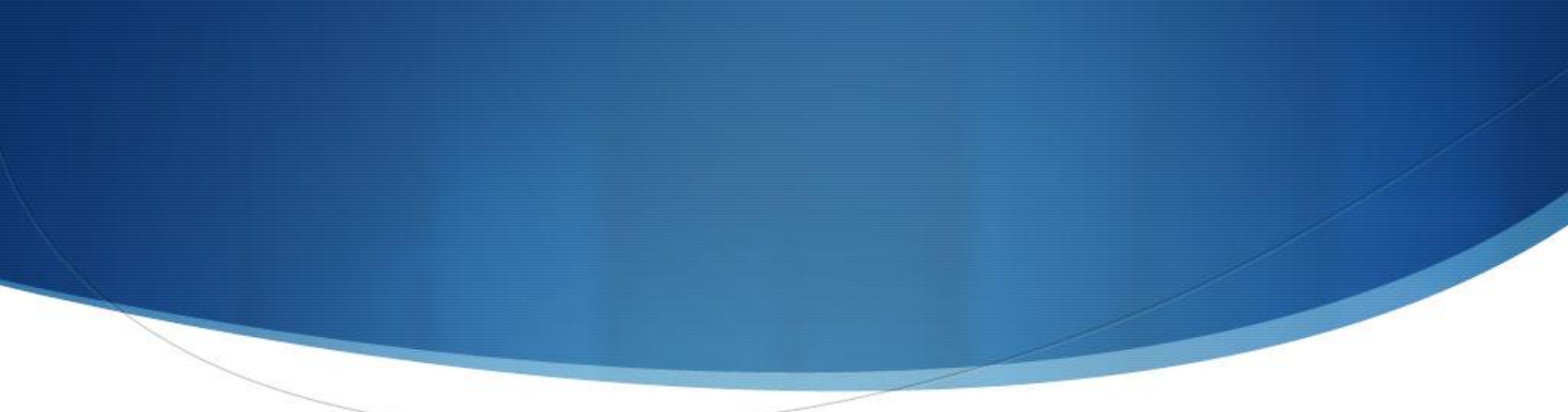
Motivando



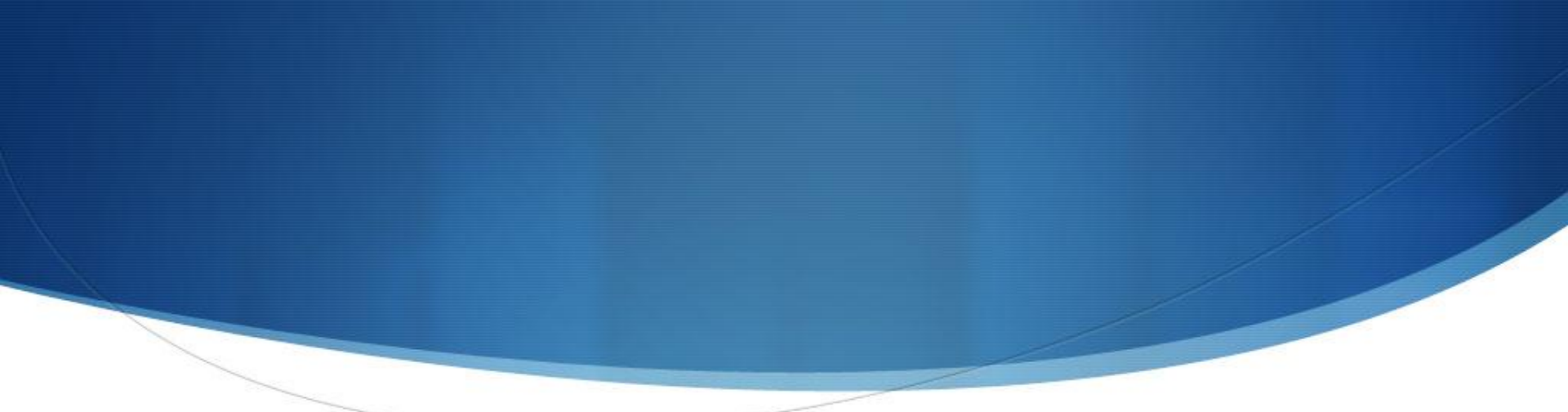
REFLEXIÓN

*“La clave de la Comunicación
es sentirse escuchados.”*

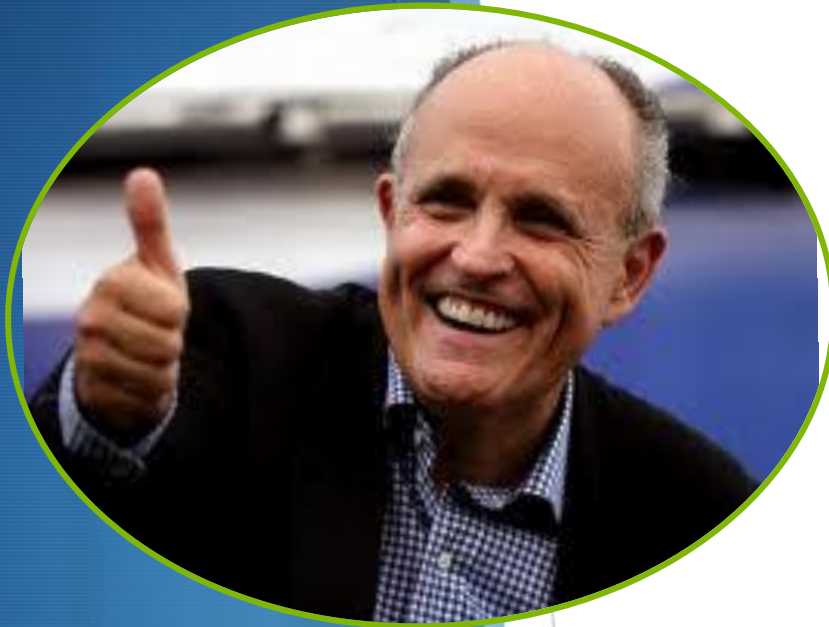
Enrique Sueiro



“La motivación tiene mucho que ver con sentirse escuchado e importante” y eso se logra a través de la comunicación.



“*Diriges si comunicas*”, por tanto, la clave a la hora de dirigir personas está en saber comunicar.



“Algunas decisiones se basan en estadísticas, otras en pura intuición. Las más complicadas requieren de ambas.”

*“Hay que estar constantemente avivando el fuego”
motivando al grupo.*

Rudolph Giuliani

¿Recursos Humanos o Dirección de Comunicación?

La cuestión no es dónde tiene que estar la comunicación interna, sino **tener claro que debemos desarrollar una estrategia para sacar valor a las personas.**

La comunicación interna no es más que una palanca para mover los intangibles de las empresas.

RETOS

- Si has heredado tu equipo de trabajo.
- Si has colocado a alguien que luego no “da la talla”.
- Si quieres establecer comportamientos nuevos.
- Si prefieres remover comportamientos que interfieren.

Entonces...

Tienes que saber cómo lograr cambios en la conducta en forma eficiente.



De la curva del tengo que,
a la curva del orgullo.

¿Por donde iniciar?

Lo primero no es plantearse los canales o insistir en ellos, sino los objetivos, la implicación de los mandos, los mensajes diferenciados según los públicos y finalmente los canales.

Objetivo

En particular, los objetivos de la Comunicación Interna son:

- Identificación de las personas con la misión y visión de la empresa, facilitando un sentimiento de pertenencia.
- Ayudar a crear cultura de empresa.
- Posibilitar un clima de diálogo y mantener los canales de comunicación abiertos entre la dirección y el resto de la organización.
- Ayudar a la Gestión del Conocimiento, asegurando que todas las personas disponen de la información necesaria para el desarrollo de su trabajo, agilizando y mejorando los procesos que aportan valor a la empresa y facilitando el flujo de información y el intercambio de opiniones. (Gestión del “viejo” conocimiento y del “nuevo”).
- Motivar a las personas.

¿Qué hace un plan de Comunicación Interna Efectivo?

- ✓ La investigación,
- ✓ El “feedback”,
- ✓ La cultura de empresa,
- ✓ Política de comunicación,
- ✓ Plan general de la empresa,
- ✓ Plan de comunicación externa,
- ✓ Plan de formación,
- ✓ Equipo competente,
- ✓ Colaboración y el compromiso de la alta dirección,
- ✓ El estilo de comunicación de los líderes,
- ✓ El presupuesto y la capacidad de optimizar los recursos existentes
- ✓ La implicación de todo el personal,
- ✓ Evaluación del plan

RECOMENDACIONES FINALES

- Mide evalúa y revisa con regularidad – lo que se mide se hace.
- La clave de todo es tratar de atrapar a tu gente haciendo algo bien.
- Hay que prestar atención, no solamente a las ideas que se expresan, sino a los sentimientos que los acompañan.
- No esperes a que la persona lo haga exactamente bien para felicitarle.
- Escribe los logros de la persona en piedra, y los errores en arena.
- Lo más difícil de ser gerente, es darse cuenta de que las personas no hacen las cosas de la misma manera que lo haría otro.

¡GRACIAS!



¿En qué podemos ayudarle?

Estrategias de Comunicación
Interna y Externa,
Manejo de Crisis,
Relaciones Públicas,
Marketing Público,
Entrenamiento a Voceros,
Gerencia de Eventos.

Email: info@mayellalloyd.com

Teléfono: 205-6514