

## DECÀLEG DE COMUNICACIÓ INTERNA

El Decàleg de comunicació interna ha de recollir els acords als que ha arribat l'equip per a assegurar una comunicació efectiva i respectuosa.

Pot incloure:

- Els **canals** de comunicació disponibles (formals i informals)
- Els **tipus de missatge** que cal transmetre (decisions, informacions operatives, reconeixements, etc.)
- Els **criteris d'us** de cada canal (què comunicar, qui, quan, amb quin to)

Es important incloure recomanacions per fomentar una comunicació més empàtica, equitativa i inclusiva. Aquesta eina permet reduir el soroll comunicatiu, millorar la coordinació i afavorir un entorn de treball saludable i transparent.

### Com implemento aquesta eina?

#### Primera Fase

Identificar els canals actuals de comunicació:

- Definir qui serà l'**equip impulsor** i quin rol tindrà cada persona (responsables, dedicació i calendari).
- Realitzar un **diagnòstic de la situació actual**: quines som les necessitats actuals, revisió dels canals actuals, recerca de canals alternatius en cas necessari.
- Definir el **protocol de comunicació interna** que respongui a les necessitats de l'organització, utilitzant com guia la plantilla de l'eina.

#### Segona Fase

Redactar el document i validar amb l'equip:

- **Redactar el protocol** de comunicació interna i els canals de comunicació de la cooperativa.
- **Presentar** la proposta a la resta de l'equip i validar.
- **Fer els ajustaments** posteriors en cas necessari.

## Tercera Fase

Activar i mantenir actualitzat el document:

- **Compartir** el document definitiu amb totes les persones de l'equip.
- **Incorporar el document als canals** o espais interns de la cooperativa (per exemple, al Manual de Benvinguda i Sortida).
- **Revisar periòdicament** les Pautes de Comunicació interna per mantenir el document actualitzat.

## **Proposta de plantilla: possibles elements a incorporar al Decàleg de Comunicació interna**

1. Prioritzem els canals estandarditzats establerts per cada ús.
2. Cal estar disponible tan per canals escrits com orals, en la mesura del possible, durant la jornada.
3. Esgotem els canals professionals abans dels personals.
4. Fem ús del calendari per informar i consultar les nostres disponibilitats.
5. La trucada és un canal fonamental per la immediatesa i proximitat que permet. A inici de trucada, procurem consultar si és un bon moment.
6. Si no ens va bé atendre una trucada rebuda durant la jornada, ens fem responsables de retornar la comunicació quan sigui possible.
7. Indiquem quan una comunicació és urgent.
8. Respectem els horaris no laborals i, en cas d'urgència fora d'horari laboral, preguntem la disponibilitat.
9. El context i els canals són canviants, la comunicació interna s'haurà d'anar adaptant a aquests canvis.
10. Fem que l'empatia entre l'equip sigui el motor d'una bona comunicació interna.