CAIXA D'EINES · EINA 09

Decàleg de comunicació interna

Un document que recull els acords de l'equip per comunicar-nos de manera clara, efectiva i respectuosa.

EDICIÓ 2026

Cooperatives de Treball

BLOC4BCN ESPAI COOPERATIU

AMB EL SUPORT DE:
Generalitat de Catalunya
Barcelona

Què és aquesta eina?

Defineix com compartim la informació, quins canals utilitzem i com ens relacionem. Contribueix a reduir el soroll comunicatiu, millorar la coordinació i afavorir un entorn de treball saludable i transparent.

Característiques:

- Inclou els canals de comunicació disponibles, tant formals com informals.
- Identifica els tipus de missatges que compartim: decisions, informació operativa, reconeixements, etc.
- Defineix els criteris d'ús de cada canal: què comuniquem, qui ho comunica, quan i amb quin to.

RECOMANACIÓ

Incloem recomanacions per fomentar una comunicació més empàtica, equitativa i inclusiva.

Com implementem aquesta eina?

1 Preparació del procés

- Decidir qui forma **l'equip impulsor** i acordar responsabilitats, dedicació i calendari.
- Fer un **diagnòstic inicial**: identificar les necessitats de comunicació i revisar els canals actuals i les possibles alternatives.
- Definir els punts del **decàleg de comunicació interna** d'acord amb les necessitats de la cooperativa i amb l'orientació de la plantilla de l'eina.

2 Redacció i validació del decàleg

- Redactar la proposta de decàleg amb l'ajut de la plantilla.
- Establir el canal adequat per a cada situació.
- Compartir la proposta amb l'equip per validar-la.
- Incorporar els ajustaments acordats durant la validació.

3 Aplicació i revisió dels acords

- Compartir el decàleg definitiu amb totes les persones de l'equip.
- Fer-lo accessible als espais interns de la cooperativa per poder-lo consultar i utilitzar.
- Revisar periòdicament per mantenir-lo actualitzat.

Proposta de plantilla per al Decàleg de comunicació interna

Aquests punts són una proposta d'elements per incorporar al decàleg.

1 Prioritzem els canals acordats per a cada ús.

2 Estem disponibles, tant per canals escrits com orals, durant la jornada i en la mesura del possible.

3 Esgotem els canals de comunicació professionals abans de recórrer als personals.

4 Fem ús del calendari per informar i consultar les nostres disponibilitats.

5 La trucada és un canal fonamental per la seva immediatesa i proximitat. Comprovem si és un bon moment abans de començar una conversa telefònica.

6 Retornem les trucades que no hem pogut atendre durant la jornada.

7 Indiquem clarament quan una comunicació és urgent.

8 Respectem els horaris no laborals i consultem la disponibilitat davant d'una urgència.

9 El context i els canals són canviants. Adaptem els acords de comunicació als canvis.

10 Ens comuniquem amb empatia per cuidar les relacions dins de l'equip.