

HANDBOOK DE COMUNICACIÓN INTERNA

NUEVOS TIEMPOS PARA UNA GESTIÓN MÁS HUMANA Y SOLIDARIA

Coyuntura COVID-19



#RenaSERCorporativo

INTRODUCCIÓN

Hoy nos enfrentamos a importantes retos para el bienestar personal, social, familiar y corporativo. El mundo cambió y con ello nuestras organizaciones. El nuevo contexto nos anima a renovar nuestras estructuras corporativas y proponer un **RenaSER Corporativo** caracterizado por un mayor propósito y bienestar colectivo que nos lleve a pasar de una gestión basada en los resultados a una con un enfoque más humano. El rol del gestor de comunicación interna y cultura será fundamental, hoy más que nunca, para promover una cultura de cuidado colectivo, solidaridad, motivación y generosidad productiva. Una nueva convivencia mediada por una comunicación empática, colaborativa y ágil será clave para responder a los nuevos desafíos.

Desde **Eco Consultores** venimos observando el mundo organizacional latinoamericano desde hace más de 10 años y con especial atención en los aprendizajes que la pandemia del COVID - 19 nos deja. Hoy queremos sumarnos integrándonos con nuestra misión de "**Humanizar Organizaciones**" con este handbook CI que abre nuevos espacios de reflexión y acción a quienes somos responsables de promover desde la comunicación interna organizaciones con mayor conexión, convivencia, resiliencia y esperanza.



Silvia Carrillo

CEO de **Eco Consultores**

Catedrática en **Comunicación, Cultura y Cambio**
Universidad del Pacífico

INDICE

#RenaSER Corporativo

1. El nuevo ADN de la Comunicación Interna
2. Rol repotenciado del Gestor 4C
3. Tono y línea editorial de mensajes para una cultura resiliente
4. Mensajes sugeridos para comunicar en esta coyuntura
5. Alternativa de medios para comunicar mensajes a equipos diversos
6. Estrategias de CI para una cultura de autocuidado y bienestar colectivo.
7. Tipos de Protocolos de Convivencia para el autocuidado y cuidado colectivo
8. Estructura de Protocolos de Convivencia
9. Iniciativas de Comunicación para dar a conocer protocolos de convivencia
10. Iniciativas de reconocimiento y contención
11. Pautas para un trabajo remoto humanizado
12. Fuentes de información

1. EL NUEVO ADN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



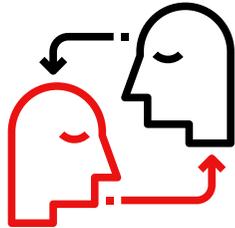
2. ROL REPOTENCIADO DEL GESTOR 4C

Gestores de conexión, convivencia y esperanza.



3. TONO Y LÍNEA EDITORIAL DE MENSAJES PARA UNA CULTURA RESILIENTE

Empático



Cercano



Reflexivo



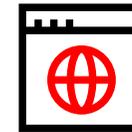
Solidario



5. ALTERNATIVA DE MEDIOS PARA COMUNICAR MENSAJES A EQUIPOS DIVERSOS



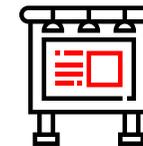
Newsletter corporativo



Intranet



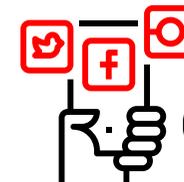
Webinars



Murales y paneles



Whatsapp con contenido audiovisual



Facebook Corporativos

4. MENSAJES SUGERIDOS PARA COMUNICAR EN ESTA COYUNTURA



Mensaje sobre la posición de la organización con respecto a la coyuntura con línea empática.



Mensajes con enfoques para el autocuidado y cuidado colectivo y bienestar general.



Mensajes de ánimo y reconocimiento a los colaboradores.



Mensajes asociados a protocolos de convivencia para contextos virtuales y presencial



Mensajes para manejo eficiente y equilibrado del teletrabajo.



Mensajes de apertura para la escucha del sentir y percepciones de los colaboradores.

6. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA GENERAR UNA CULTURA DE AUTOCUIDADO Y BIENESTAR COLECTIVO



7. TIPOS DE PROTOCOLOS DE CONVIVENCIA PARA EL AUTOCUIDADO Y CUIDADO COLECTIVO



Antes de salir de casa



Servicios higiénicos



En autos privados y
medios de transporte público



Salida de la oficina



Ingreso a la oficina



Visitas a clientes



Manejo de escritorios
y casilleros



Recibo en oficina
a proveedores



Manejo de cafeterías
(utensilios de comida)



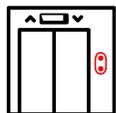
Uso de teléfonos



Espacios de
reuniones físicas



Hábitos de desinfección en
implementos de primer contacto
(pc, mouse, móvil, anexos)



Ascensores

8. ESTRUCTURA DE PROTOCOLOS DE CONVIVENCIA



9. INICIATIVAS DE COMUNICACIÓN PARA DAR A CONOCER PROTOCOLOS DE CONVIVENCIA



Animaciones



Infografías



Videos



Podcasts



Foros virtuales
o presenciales



Líneas de
asesoría virtuales



Campañas Virtuales

10. INICIATIVAS DE RECONOCIMIENTO Y CONTENCIÓN



Líneas de apoyo y feedback.



Redes de facilitadores de bienestar.



Cursos virtuales de mindfulness y psicología positiva.



Llamadas de los jefes a sus equipos de trabajo



Mensajes de resiliencia a través de podcast.



Foros de apoyo



Inicio de reuniones de trabajo con preguntas empáticas



Diseño de lemas, frases, jingles, que posicionen la resiliencia.

11. PAUTAS PARA UN TRABAJO REMOTO HUMANIZADO



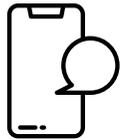
Conocer la composición familiar del colaborador y sus dinámicas en casa para coordinar tiempos.



Preguntar por facilidades tecnológicas en casa y ofrecer ayuda en caso se necesite.



Conciliar horas de conexión y descanso individual y grupales.



Hacer preguntas de chequeo antes de comenzar reuniones para conocer aspectos como: salud física y emocional del colaborador y sus familias.



Ejercicios de Mindfulness y pausas activas.



Utilizar mensajes, videos motivacionales cortos para enviar al equipo.



Dar tiempo libre ante jornadas duras de trabajo.



Celebrar avances y esfuerzos.



Realizar semanalmente evaluación de la jornada laboral para conocer aciertos y oportunidades de mejora.

12. FUENTES DE INFORMACIÓN

- ✓ The Infinite Game- Simon Sinek
- ✓ Happier- Tal Ben Shahar
- ✓ From Smart to Wise Organizations- Navu Radju
- ✓ Branding Interno - Alejandro Formanchuck
- ✓ Investigaciones diversas realizadas por Eco Consultores y Observatorio 4C en Perú y Latinoamérica.



🌐 www.ecoconsultores.com.pe
✉ silviacarrillo@ecoconsultores.com.pe

Síguenos  