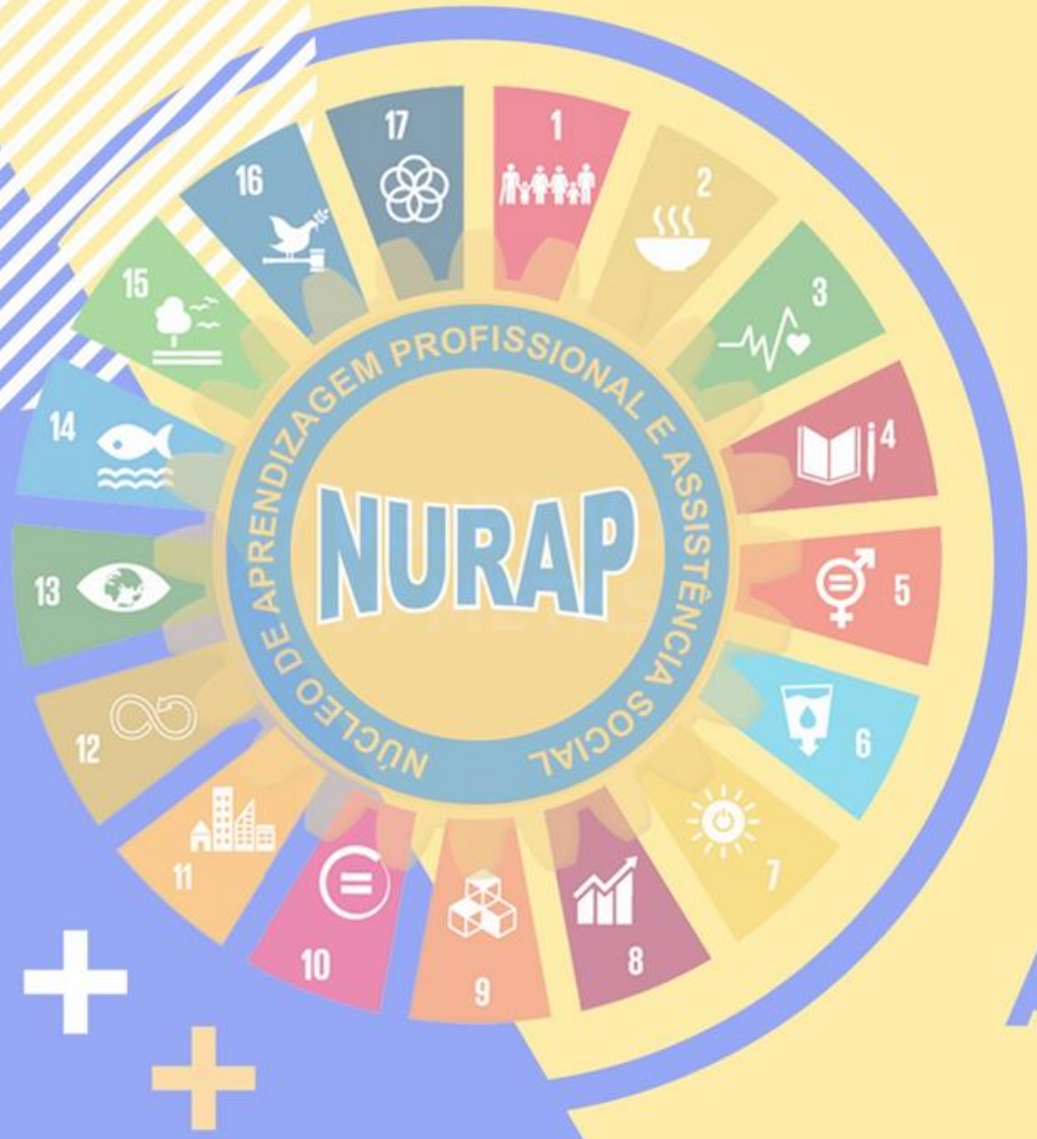


NURAP

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Práticas de Comunicação Interna

NÚCLEO DE APRENDIZAGEM PROFISSIONAL E DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Introdução

Como está a comunicação de sua empresa com os colaboradores?

Todos estão cientes e alinhados às estratégias da organização? Os comunicados estão chegando a todos os membros da empresa? Os líderes auxiliam nesta distribuição? Os colaboradores são os primeiros a saber das mudanças da empresa?

E como estão os aspectos derivados desta comunicação?

O clima organizacional é saudável, leve e divertido? Como está o relacionamento entre as pessoas e os departamentos da empresa? Os colaboradores estão engajados e cientes do que é esperado deles? Eles se sentem reconhecidos?

Iremos conhecer hoje algumas **boas práticas** para você e sua equipe **melhorar a Comunicação Interna (CI) de sua empresa.**

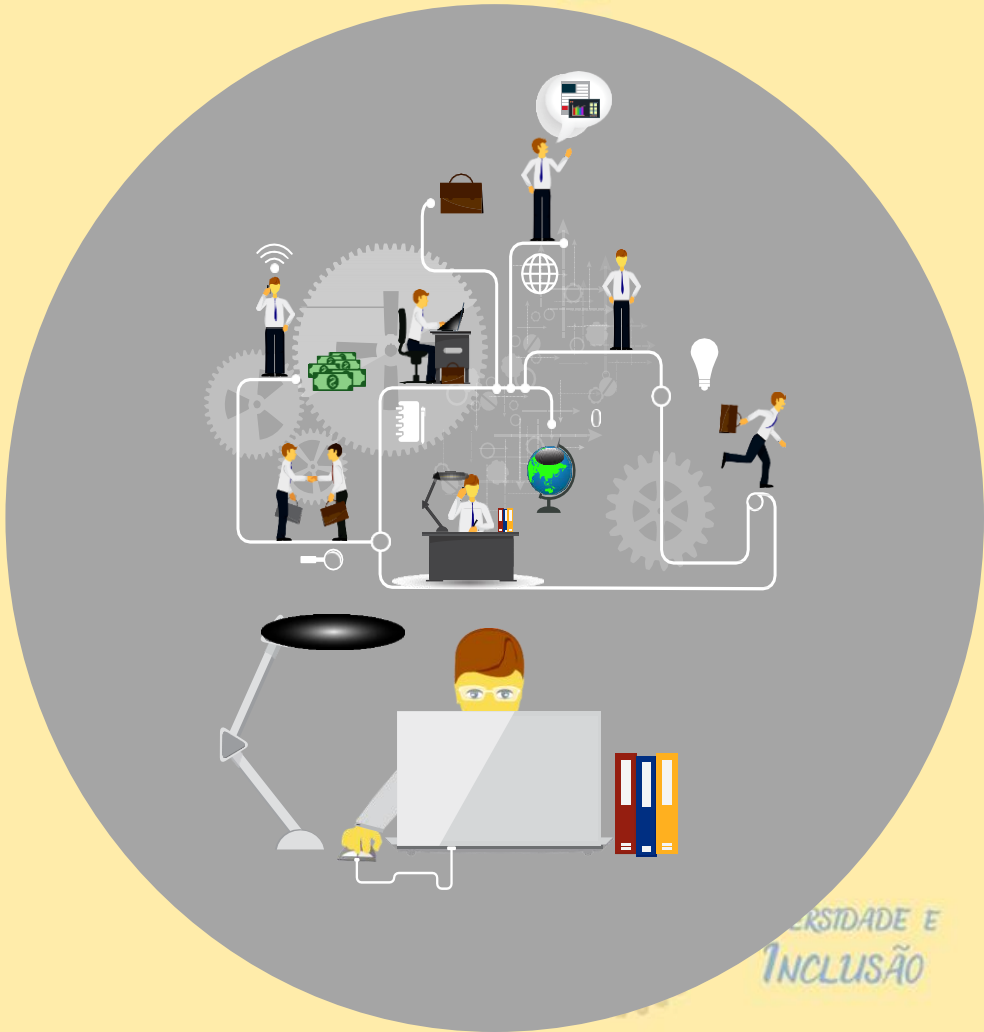
NURAP

Diversidade e Inclusão

Estude a sua Empresa

Vamos começar pelo básico. Todo o trabalho da sua equipe deve ser baseado nos valores da empresa e alinhado com as estratégias e objetivos da organização.

Portanto, além de saber de cor a Missão, Visão e Valores de sua empresa, é importante estudar sua história, entender sua filosofia, sua cultura, conhecer seu negócio e ter sempre em mente os objetivos e expectativas que a diretoria tem com a comunicação interna.



Conheça os Colaboradores

Todo indivíduo é único. A bagagem cultural adquirida durante a vida de cada colaborador é distinta, o que resulta em personalidades diferentes. A consequência disto é que a forma como as pessoas se comunicam, e entendem comunicados, também é diferente. Esta diversidade é um dos principais desafios para a construção de uma comunicação interna eficaz.

Por isso, é essencial conhecer as características dos funcionários: como idade, sexo, formação, motivações, valores, cultura e personalidade, para poder se comunicar de uma forma mais personalizada e segmentada. Além disto, este diagnóstico é fundamental para **identificar necessidades de comunicação**.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Faça o Planejamento da Área

A maioria das empresas se comunicam com seus colaboradores. Mas quantas fazem isto com uma estratégia bem definida e de forma planejada?

"Apenas **37% dos profissionais** de C.I. possuem uma estratégia documentada do setor para os próximos 12 meses."

Realizar o planejamento da comunicação interna, alinhado às estratégias da empresa, não é apenas uma "boa prática", mas sim, um passo essencial para gerenciar a área de forma organizada, consistente e com melhoramentos contínuos.

O foco em fazer o planejamento é deixar claro os **objetivos estratégicos** específicos da área, além de contemplar o **plano de ações** para alcançar estes objetivos no período planejado, que geralmente é de 1 ano.

Defina Canais de Comunicação

Para cada nível hierárquico, departamento e características do público interno, deve-se es- colher criteriosamente o meio de comunicação mais adequado. Podemos classificar estes canais nos seguintes grupos:

Eventos Presenciais: Reuniões, palestras, convenções...

Canais Tradicionais: House Organ (periódicos), jornal mural, cartazes, pesquisas impressas.

Canais Digitais: E-mail, newsletter digital, intranet, TV Corporativa, redes sociais...

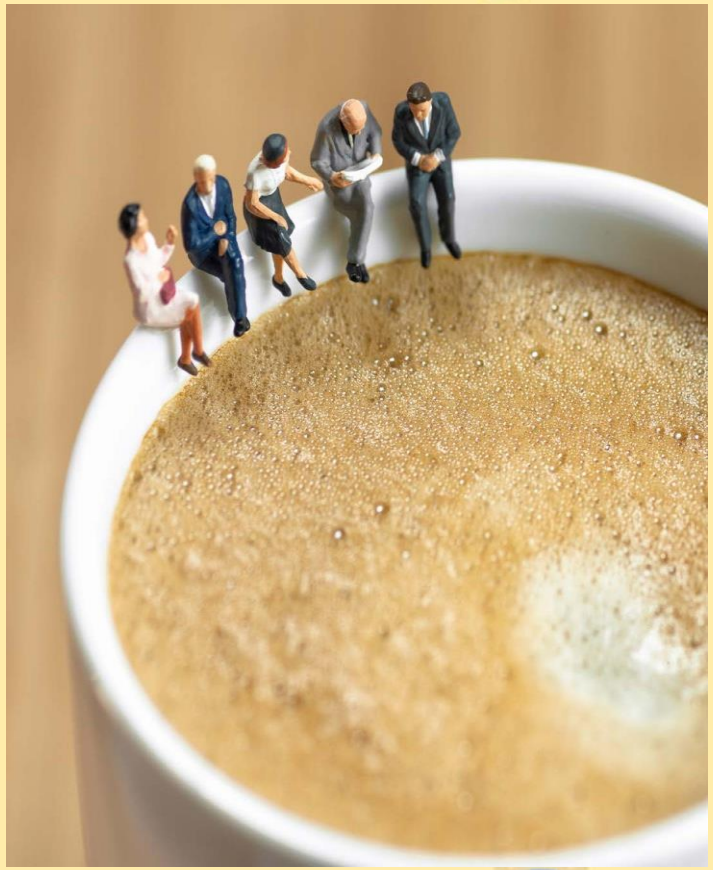
"A Comunicação deverá apostar em canais digitais, de mais fácil atualização e acesso, e cada vez mais valorizados pelos próprios públicos internos. Sem esquecer dos colaboradores digitalmente iletrados, aos quais se deverá chegar através dos meios tradicionais..."

APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa

Prefira Diálogos Presenciais

É claro que em uma empresa com centenas ou milhares de funcionários é imprescindível a utilização de canais digitais para obter uma comunicação eficiente, mas sempre que possível, converse pessoalmente.

A comunicação face a face é mais direta, clara, com sentimentos, sem barreiras e ainda é o melhor método para criar boas conexões entre as pessoas.



NURAP

Diversidade e Inclusão

Baseie-se na Transparência

Se a empresa não se comunicar de forma transparente com os colaboradores, ela perderá a credibilidade, a confiança e a aceitação do público interno. Por isso, um princípio básico da Comunicação Inter- na é apresentar as informações aos funcionários de forma assertiva. Para a comunicação, ser assertivo significa ser **claro, objetivo, transparente e honesto.**

"A confiança, a qualidade e a credibilidade são pressupostos não negociáveis da Comunicação Interna."

NURAP

Diversidade e Inclusão

Escutar mais do que Falar

“Durante uma conversa, quando você se silencia e escuta o outro de maneira focada, envia uma mensagem que é interpretada positivamente pelo receptor: ele me ouve, valoriza as minhas ideias, respeita e me considera como indivíduo.”

O colaborador é a razão de ser dos profissionais de Comunicação Interna. Para captar sua atenção, primeiro, **é necessário ouvi-lo.** Assim, **seja receptivo.** Disponibilize canais para coletar feedbacks, faça pesquisas de opinião específicas regularmente e sempre instigue a interatividade em suas mensagens. Alimente o processo comunicacional para ter como melhorá-lo.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Segmente o Público Alvo

Se cada indivíduo é único, quanto maior for o público que você quer atingir com a mesma mensagem, menos eficaz esta mensagem será.

A televisão é um exemplo claro disto. Eles sabem que não conseguirão agradar a todos, então eles constroem uma mensagem que irá satisfazer a maior parcela da população.

Porém, nivelar o público-alvo não é a prática mais indicada para obter uma comunicação interna eficaz. O ideal é, após conhecer as características dos colaboradores, utilizar canais que possibilitem entregar uma mensagem segmentada para aumentar o seu entendimento.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Auxilie na Capacitação dos Líderes

Para os colaboradores, a maior parte das informações recebidas vêm de seus líderes e não do departamento de Comunicação Interna. Inclusive, em diversas pesquisas neste setor, **a falta de habilidade de comunicação dos líderes é o principal problema enfrentado pela equipe de CI.**

Por isso, para realmente alcançar uma cultura efetiva de comunicação na empresa, a equipe de Comunicação Interna deve desenvolver um programa de capacitação da comunicação para a liderança, e através de treinamentos, workshops, cursos, entre outros, aprimorar a habilidade destes agentes comunicadores.

NURAP
Diversidade e Inclusão

Defina Métricas

Se você quer garantir, ou aumentar, o orçamento destinado à Comunicação Interna, a melhor maneira de fazer isso é demonstrar para a diretoria o retorno que este investimento está dando para a empresa.

Ser capaz de **quantificar a Comunicação Interna é essencial** para deixar mais palpável o valor do departamento para a alta gestão. Porém, infelizmente, esta é uma prática muito pouco utilizada.

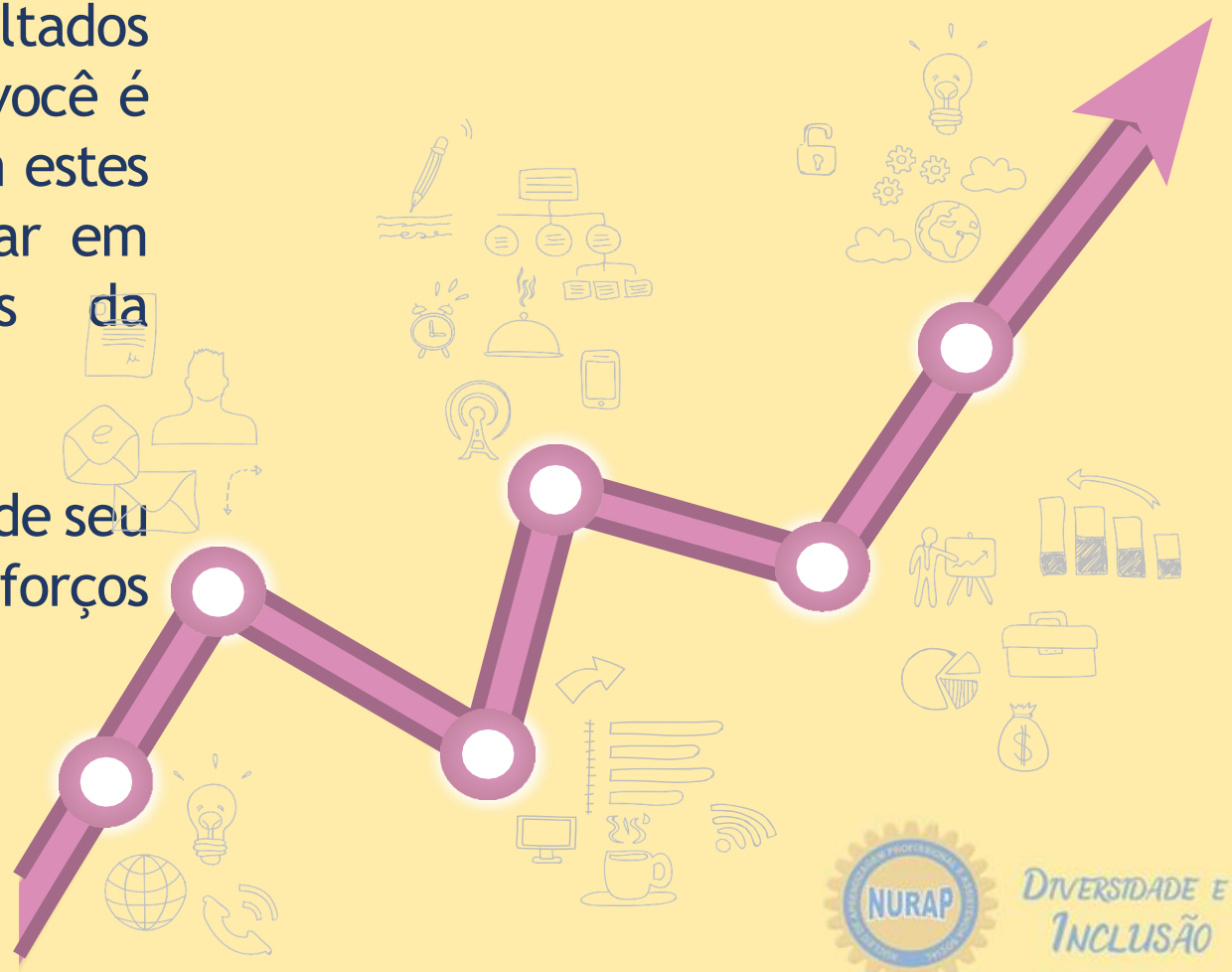
NURAP

Diversidade e Inclusão

Melhores suas Métricas

Não basta apenas ser capaz de medir os resultados de suas ações, é necessário demonstrar que você é capaz de melhorá-los. A boa notícia é que com estes dados em mãos, será muito mais fácil pensar em estratégias para melhorar os resultados da Comunicação Interna.

Além disso, você poderá observar os resultados de seu trabalho e determinar quais tipos de esforços funcionam melhor dentro de sua empresa.



NURAP

Diversidade e Inclusão

Aplique a Gestão à Vista

Gestão à vista é a prática de colocar à disposição de todos, informações relevantes da empresa, dados de performance, indicadores do departamento, indicadores de gestão, códigos de conduta da organização e qualquer outra informação que irá auxiliar na gestão dos colaboradores.

O objetivo desta metodologia é deixar todos cientes da situação do setor, dos resultados obtidos e dos objetivos a serem alcançados. Isto, além de **ajudar seu time a pensar de forma mais estratégica e focada em resultados**, irá aumentar o sentimento de responsabilidade de todos em relação aos indicadores que estão à vista.

"Tudo que é medido e observado, melhora."

Bob Parsons, Fundador da GoDaddy

NURAP

Diversidade e Inclusão

Seja Bem Humorado

Um clima organizacional mais leve e divertido ajuda muito para melhorar a **qualidade de vida** dos colaboradores. Foi-se o tempo em que se achava que o ambiente de trabalho precisava ser sério para ser produtivo.

"88% dos Millenials e 60% dos Baby Boomers preferem um ambiente de trabalho sociável e divertido"

Generation *Baby Boomers*: 1940 a 1960 (têm entre 62 e 82 anos hoje).
Generation X: 1960 a 1980 (têm entre 42 e 62 anos hoje).
Generation Y ou *Millennials*: 1980 a 1995 (têm entre 27 e 42 anos).
Generation Z ou Centennials: 1995 e 2010 (têm entre 12 e 25 anos).
Generation Alpha: nascidos a partir de 2010 (têm até 12 anos)

NURAP Diversidade e Inclusão

Promova ações de Relacionamentos

Esta é uma forma de **aproximar e integrar** colaboradores de diferentes departamentos da empresa. Organizar festas, encontros e outros eventos fora do ambiente de trabalho é outra ótima prática que a Comunicação Interna pode realizar.

Ações menores, que não dependam tanto da liberação de grandes orçamentos, como happy hours e almoços em conjunto, também são opções que estimulam o convívio e melhoram o relacionamento dos colaboradores.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Fique Atento à Mudanças

"70% de toda mudança organizacional falha em atingir seus objetivos por causa de algum problema na comunicação."

Uma comunicação ineficiente durante mudanças na empresa, como substituição da liderança, desligamento de funcionários ou modificações nas regras, **afetam o comportamento dos colaboradores e pioram o clima organizacional**.

Por isso, é importante que a empresa tenha processos muito bem definidos para lidar com as mudanças organizacionais e o departamento de Comunicação Interna deve estar no centro desses processos.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Promova ações de Relacionamentos

Esta é uma forma de **aproximar e integrar** colaboradores de diferentes departamentos da empresa. Organizar festas, encontros e outros eventos fora do ambiente de trabalho é outra ótima prática que a Comunicação Interna pode realizar.

Ações menores, que não dependam tanto da liberação de grandes orçamentos, como happy hours e almoços em conjunto, também são opções que estimulam o convívio e melhoram o relacionamento dos colaboradores.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Não sobrecarregue o Colaborador de Informações

Assim como é importante ter uma regularidade em seus comunica- dos, também é importante não sobrecarregar o público com informações.

Por isso, novamente o diagnóstico e a segmentação dos colaborado- res se mostra importante, possibilitando que a equipe de Comunicação Interna **entregue a informação certa, para a pessoa certa e na hora certa.**

Neste ponto, investir em canais digitais que possibilitam a segmentação da mensagem de forma rápida, como a TV Corporativa via internet ou a rede social corporativa, evitará que os comunicados do time de comunicação percam a relevância.

Estimule a Ação !

“Sabe qual é a melhor maneira de fazer um colaborador se engajar? Perceber que ele mudou.”

Dependendo do tamanho da empresa e da quantidade e dispersão dos colaboradores, apenas repassar todos os comunicados efetiva- mente já se torna uma tarefa complicada.

Mesmo assim, a Comunicação Interna deve dar um passo à frente e ser um **agente de mudanças comportamentais** dos colaboradores, sempre alinhado com os objetivos da organização.

Isto elevará a função do departamento de CI para uma posição muito mais estratégica aos olhos da diretoria.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Estimule a Cultura do Reconhecimento

“O que é absolutamente crítico é que a organização celebre o sucesso. Aqueles que realizam precisam ser reconhecidos.” Lawrence Hrebiniak - *Making Strategy Works*

Uma das principais causas que levam os colaboradores a pedirem demissão é a falta de reconhecimento. Segundo a Gallup, em **65% dos casos de demissões voluntárias** o colaborador não se sentiu devidamente reconhecido.

Tanto a equipe de comunicação quanto os líderes devem reconhecer os sucessos de seus colegas e divulgar isso aos demais colaboradores.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Respeite a Diversidade

Na realidade, respeitar é o básico. A equipe de comunicação tem o dever de **abraçar e divulgar as diferenças dos colaboradores**. "Respeito à diversidade", inclusive, é um dos valores da **Abracom**, a Associação Brasileira de Agências de Comunicação.

Já para as empresas, abraçar a diversidade é muito mais do que uma questão social, é um fator estratégico. As empresas que possuem uma política clara a favor da diversidade possuem 35% mais lucro do que a média do mercado.

NURAP Diversidade e Inclusão

Alinhe Comunicação Interna com Externa

"A comunicação organizacional deve veicular uma narrativa global única consistente, transparente e alinhada, nunca perdendo de vista o seu propósito: reforçar a reputação da organização" APCE

Assim, como sempre defendeu **Margarida Kunsch**, referência brasileira do setor, as quatro formas de comunicação nas empresas: comunicação **institucional**, comunicação **interna**, comunicação **administrativa** e comunicação **mercadológica**, devem estar sempre alinhadas, formando uma **Comunicação Organizacional Integrada**.

NURAP Diversidade e Inclusão

Abuse do Poder do Vídeo

O **vídeo** é uma linguagem universal.

A mensagem transmitida desta forma se torna chamativa, dinâmica e de fácil compreensão. Não é à toa que o vídeo é uma tendência forte dentro das empresas, substituindo, cada vez mais, os tradicionais canais impressos.

NURAP

Diversidade e Inclusão

Implemente Novas Ideias

“Se você quer algo novo, você precisa parar de fazer algo velho.” Peter Drucker

Mesmo que tudo já esteja certo, com todos os processos rodando como deveriam, sempre há espaço para melhorar.

Faça algo diferente do de costume, abuse da criatividade. Que tal aplicar a técnica do ***storytelling*** para aumentar a efetividade de seus comunicados? Ou talvez a metodologia do ***gamification*** para melhorar o engajamento dos colaboradores?

Realize testes com sua equipe de CI, acompanhe os resultados e depois aplique a inovação aos demais colaboradores.

*Peter Ferdinand Drucker foi um escritor, professor e consultor administrativo de origem austríaca, considerado pai da administração ou gestão moderna

NURAP

Diversidade e Inclusão

Conclusão

Nem sempre é possível fazer tudo que queremos dentro da empresa, principalmente em um setor como a **Comunicação Interna**, em que há uma interdependência muito grande com outros departamentos e várias adversidades, como o baixo orçamento, falta de estrutura e pouco suporte da diretoria.

Mas no final do dia, o que importa é o quanto nos esforçamos para superar estes obstáculos em direção a algo melhor. :-)

Então, mãos à obra?!

NURAP

Diversidade e Inclusão

NURAP

NURAP
DIVERSIDADE E INCLUSÃO