

# PLA DE COMUNICACIÓ I COMUNICACIÓ INTERNA

Mòdul 1

## 1. PLA DE COMUNICACIÓ i COMUNICACIÓ INTERNA

### a) EL PLA DE COMUNICACIÓ. Definició i fases:

- 1.1. Auditoria de l'organització
- 1.2. DAFO, objectius i estratègia
- 1.3. Identificació de missatge
- 1.4. Mapa de stakeholders (xarxa relacional)
- 1.5. Calendari d'accions
- 1.6. Elecció dels canals
- 1.7. Indicadors i seguiment

### b) COMUNICACIÓ INTERNA

- 2.1. Comunicació descendent/ascendent i comunicació horitzontal
- 2.2. Instruments de la comunicació interna: enquestes de clima, butlletins interns, taulers d'anuncis, jornades informatives...
- 2.3. Com fer un pla de comunicació interna

## **1.a. EL PLA DE COMUNICACIÓ: Definició i fases**

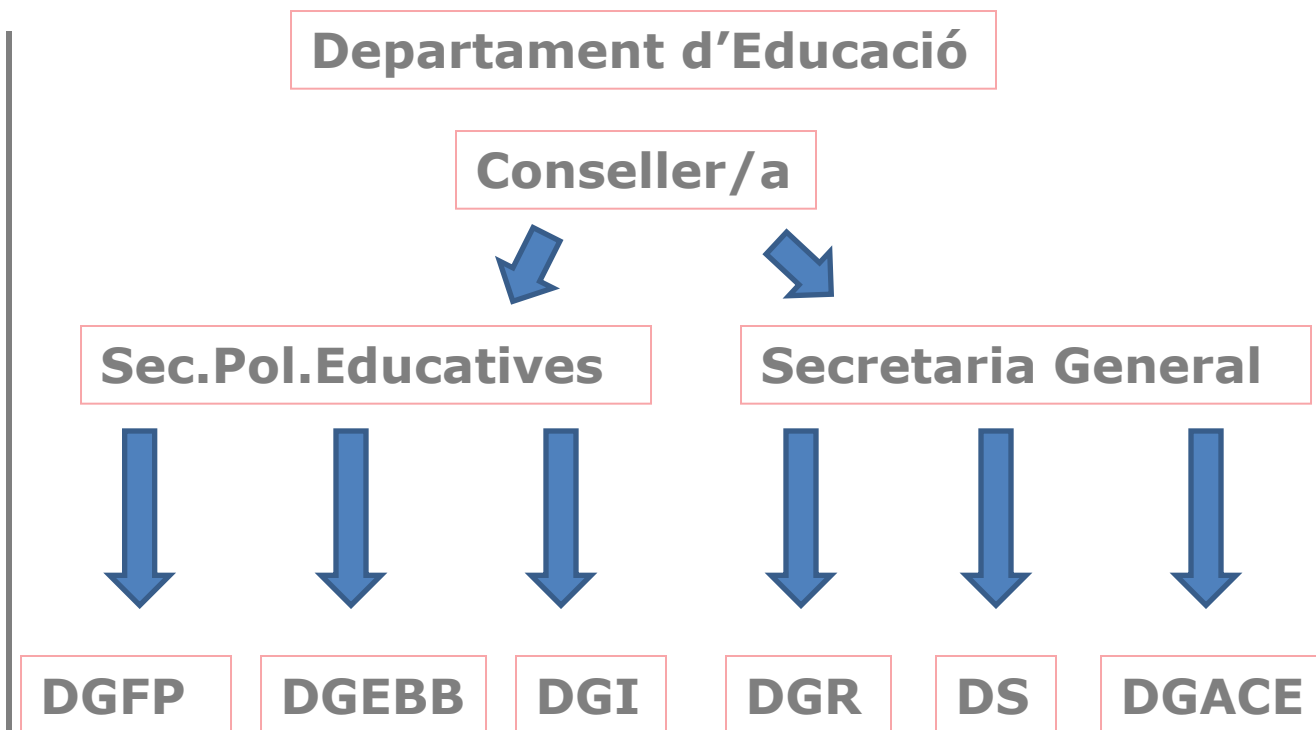
- **Qui som?**
- **Quines són les nostres fortaleses i debilitats?**
- **Com ho podem dir?**
- **Qui són els nostres aliats?**
- **Quan ho hem de dir?**
- **On ho hem de dir?**
- **Ho hem fet bé?**

## 1.a. PLA DE COMUNICACIÓ: Auditoria de l'organització



- **Qui som? Com ens organitzem? Què volem?**
  - **Elaboració d'un esquema de l'organització a la qual representem.**
  - **Esquema de relacions internes entre Departaments**
  - **Detecció de les persones amb més capacitat d'elaborar discurs públic. Elecció de portaveus segons temàtica tractada.**
  - **Consensuar la imatge que vol donar la nostra organització.**

## 1.a. PLA DE COMUNICACIÓ: Auditoria de l'organització



## 1.a. PLA DE COMUNICACIÓ: DAFO: Objectiu i estratègia



- **Anàlisi DAFO: Debilitats, Avantatges, Fortaleses, Oportunitats.**
  
- **Definició d'aquesta anàlisi des del punt de vista de comunicació es refereix a:**
  - **Dedicació a la comunicació.**
  - **Infraestructura**
  - **Recursos Humans**
  - **Pressupostos**
  - **Accions de comunicació**
  - **Situació actual de visibilitat.**
  
  - **Establir objectius amb indicadors de seguiment.**
  - **Puntuar de l'1 al 5 cadascuna de les parts.**
    - **1 és molt deficient. 5 és fortalesa.**
  - **Criteris per a la millora de la puntuació.**

## 1.a. PLA DE COMUNICACIÓ: DAFO: Objectiu i estratègia



**Pregunta**

**1**

**2**

**3**

**4**

**5**

**Objectiu**

**ESTRATÈGIES DE MILLORA**

## 1.a. PLA DE COMUNICACIÓ: Identificació del Missatge



- Nucli central de tota estratègia de comunicació
- Anàlisi DAFO de cada acció
- Fonaments de la identificació del missatge: Escoltar abans de decidir.
  - El què i el per què com a elements claus de la identificació del missatge
  - "Si la naturalesa és la resposta, quina era la pregunta?" Jorge Wagensberg.

**Emissor**

**Missatge**

**Receptor**

**Context**

**Canal**



## 1. a. PLA DE COMUNICACIÓ: Mapa de *stakeholders*



- **Stakeholder:**
  - Aquells que directament o indirecta resulten afectats per la meva empresa.
  - Aquells que poden influir també en el desenvolupament de la meva empresa.
  - De la competència a la cooperació.
  
- **Mapa:**
  - Elaboració d'un mapa relacional
  - Identificació dels amplificadors de la nostra tasca en la pròpia organització.
  - Líders d'opinió. Convencionals i de xarxa.
  - Identificació dels qui no ajuden.

## 1. a. PLA DE COMUNICACIÓ: Calendari d'accions.



### ➤ Com establir un Calendari d'accions.

➤ Identificació de les accions de comunicació de la nostra organització

➤ Previsió del calendari "mediàtic" aliè a la nostra organització

➤ Previsió del calendari "mediàtic" de les organitzacions similars a la nostra. (Contraprogramació)

➤ Vinculació de les accions a esdeveniments transversals.

➤ Alteració del calendari: Decisió d'intervenció en mitjans de comunicació arrel d'alguna notícia que afecti a la nostra organització. (Agilitat).

## 1. a. PLA DE COMUNICACIÓ: Elecció dels canals



### ➤ Com elegir canal per comunicar:

➤ Target de l'acció

➤ Adequació del canal al Target

➤ EGM

➤ Baròmetre de la Comunicació i la Cultura

➤ Indicadors digitals

➤ Adequació del mètode de comunicació al missatge: Roda de premsa, comunicat de premsa, filtració, trobada individual o restringida amb periodista.

## 1. a. PLA DE COMUNICACIÓ: Indicadors i seguiment



- **Valoració influència de la nostra acció**
  - **Accions concretes:**
    - **Adequació al DAFO de l'acció.**
    - **Identificació de la visibilitat de l'acció concreta que hem dut a terme.**
    - **Recull de premsa.**
    - **Reacció en els nostres canals interns a la publicació de la notícia.**
  - **DAFO permanent:**
    - **Estem allà on perseguíem estar quantitativament?**
    - **Quina és la imatge qualitativa que volíem donar?**
    - **Enquestes internes.**

## 1. b. COMUNICACIÓ INTERNA

### Descendent, ascendent i horitzontal



- **Comunicació interna:**
  - Comunicació entre els membres (treballadors, associats, etc) de la pròpia organització amb l'objectiu d'assolir:
    - Identificació amb el projecte
    - Unitat del missatge
    - Circulació de les accions i els debats de l'organització.
- **Comunicació ascendent/descendent:**
  - Comunicació que es produeix entre persones/departaments de diferent rang en el sí d'una mateixa organització
  - **Comunicació Horitzontal:** comunicació que es produeix entre persones del mateix rang en el sí d'una mateixa organització.

**Tan important és una com l'altra. Una ens aporta decisions, l'altra ens aporta el coneixement general per poder identificar el missatge**

# 1. b. COMUNICACIÓ INTERNA

## Instrumentes de comunicació interna

### ➤ A qui ens dirigim?

- Treballadors
- Col·laboradors
- Socis/Afiliats

**ENQUESTES DE CLIMA:**

**JORNADES INFORMATIVES**

**NEWSLETTER**

**BUTLLETINS INTERNS**

**TAULERS ANUNCIS**

**XARXES SOCIALS**

## 1. b. COMUNICACIÓ INTERNA

### Com fer un pla?



- **Identificació de la necessitat**
- **Definició d'objectius del pla de comunicació.**
- **Mapa actual de difusió interna de l'organització**
- **Identificació del personal a qui ens dirigim.**
- **Identificació dels canals que podem utilitzar.**

# 1. b. COMUNICACIÓ INTERNA

## Com fer un pla?



**OBJECTIU GLOBAL**

**NECESSITAT DE L'ORGANITZACIÓ  
VERSUS TARGET**

**TARGET**

**CANAL**

**NECESSITAT DEL TARGET**

**EMISSOR: DECIDIR QUI COMUNICA**



## Contacte

Agència de Comunicació Social  
Via Laietana, 54 1er  
08003 Barcelona

T. +34 93 268 3442  
M. +34 657 515 361

[comunicacio@acciosocial.org](mailto:comunicacio@acciosocial.org)  
[www.acciosocial.org](http://www.acciosocial.org)

entitats  
catalanes  
d'acció  
social

