

1

La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

SUMARI

1. Comunicació, informació i comportament
2. Elements que intervenen en la comunicació
3. Barreres en la comunicació
4. Habilitats en la comunicació
5. Les relacions humanes i laborals a l'empresa

REpte INICIAL

En Jan, el nou gerent de l'empresa Comercial Squad, SL, ha detectat que hi ha problemes de comunicació entre els empleats de la companyia i que, arran de la seva incorporació, hi ha rumors d'acomiadaments i canvis dràstics en els departaments.

Series capaç de donar algun consell a en Jan perquè es frenin els rumors?
Com ho faries per intentar que la comunicació interna de l'empresa millorés?





Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

Suggeriments didàctics

Es comença amb la presentació dels punts que es tractaran en aquesta unitat de treball.

Hi ha un repte inicial que servirà de motivació per buscar, al llarg de la unitat, els coneixements i les habilitats que ens permetran resoldre'l.

El desenvolupament de la unitat tindrà com a base l'exposició dels continguts i apareixeran ressaltades les idees clau en quadres, taules i esquemes perquè estiguin organitzades de forma més senzilla i fàcil de recordar.

A mesura que es va avançant en els conceptes de comunicació, els seus elements i barreres, quines són les habilitats necessàries per practicar-les i com són les relacions humanes i laborals a l'empresa, l'alumne descobrirà la seva aplicació amb els casos pràctics proposats. Per facilitar-ne l'aprenentatge, també es trobarà amb casos resolts que li serviran de guia.

S'acabarà amb la realització d'un esquema per comprendre la connexió de tot l'aprenentatge i amb les preguntes de repàs dels diferents apartats de la unitat, així com de preguntes d'elecció múltiple que serveixen d'instrument d'avaluació.

A més, a les pàgines finals es troben unes activitats d'execució pràctica, que es poden realitzar en equip. Aquestes activitats necessiten temps de preparació i desenvolupament, de manera que el professor haurà de valorar quan plantejar-les per al seu correcte compliment.

A l'última pàgina de la unitat proposem l'avaluació final, amb activitats tipus test, que ajudarà l'alumnat a valorar el seu progrés i a identificar els continguts que ha de reforçar. Al final d'aquesta pàgina es completa el repte proposat a l'inici de la unitat. Per això, s'ofereixen orientacions i guies per a la seva resolució.

Els materials complementaris de què disposem són:

- Presentacions multimèdia: són presentacions en PowerPoint per donar suport a les explicacions amb ajuda d'un ordinador i un projector.
- Projectes finals: un per trimestre, que els alumnes podran desenvolupar en grup o de forma individual.

Recursos de la Unitat 1

ADVANTAGE:	– Projecte curricular i Programació d'aula – Presentacions multimèdia – Solucionari
Mathew	https://app.mathew.ai
BLINK:	– Unitat digital
Projecte final	Projecte 1



Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

Pàgina 7

REpte INICIAL

En Jan, el nou gerent de l'empresa Comercial Squad, SL, ha detectat que hi ha problemes de comunicació entre els empleats de la companyia i que, arran de la seva incorporació, hi ha rumors d'acomiadaments i canvis dràstics en els departaments.

Series capaç de donar algun consell a en Jan perquè es frenin els rumors? Com ho faries per intentar que la comunicació interna de l'empresa millorés?

Es demanarà a l'alumne que pensi quina és la manera correcta de frenar els rumors i què faria per millorar la comunicació interna de l'empresa. S'anotaran els mètodes utilitzats, per a posteriorment valorar si són o no correctes.

Pàgina 9

Casos pràctics

Casos pràctics

Diferència entre comunicació i informació

El Xavier és administratiu en una empresa que es dedica a la producció i venda de productes sense gluten. En arribar a l'oficina, consulta el seu quadern de notes i hi té apuntat el següent:

- Recordar a l'Àlex que ha de trucar al Martí per comprovar que ha enviat les entrades per a la fira anual del celíac.
- Preguntar al Raül si l'Aina i el Ferran han enviat la seva proposta al departament de màrqueting.
- Sol·licitar per escrit al Miquel Àngel, director del departament de recursos humans, els expedients dels nous empleats, Dídac i Mercè, amb les anotacions que ell consideri oportunes.
- Escriure una nota per als seus companys, David i Albert, explicant-los quin és el procediment per publicar una notícia a Twitter.

En quins casos creus que hi ha informació? I en quins casos, comunicació? Raona les respostes.

Informació:

- Recordar a l'Àlex que ha de trucar al Martí per comprovar que ha enviat les entrades per a la fira anual del celíac.
- Preguntar al Raül si l'Aina i el Ferran han enviat la seva proposta al departament de màrqueting.

Justificació:

La **informació** només proporciona alguna dada o dona a conèixer alguna notícia o fet.

Comunicació:

- Sol·licitar per escrit al Miquel Àngel, director del departament de Recursos Humans, els expedients dels nous empleats, Dídac i Mercè, amb les anotacions que ell consideri oportunes.
- Escriure una nota per als seus companys, David i Albert, explicant-los quin és el procediment per publicar una notícia a Twitter.

Justificació:

Perquè hi hagi **comunicació** és necessària la interactuació, d'alguna manera, per part de l'interlocutor.



Casos pràctics

2

Elements de la comunicació

La gerent d'Ofusofis, SL, Pilar Arbúcies, que es dedica a la creació de material d'oficina, ha decidit ampliar les seves instal·lacions per poder llançar al mercat una nova gamma de productes; per això, reuneix a les seves oficines, que encara estan en obres i on es troben treballant els paletes, Miquel Soto, director comercial; Maria Sans, directora de màrqueting i publicitat, i Xavier Valls, director financer, per comentar-los la idea.

Els tres directius estan d'acord amb el nou llançament i es comprometen a crear un pla conjunt per tal que el nou producte sigui un èxit.



Quins elements de la comunicació hi podem distingir?

Es compleixen tots els requisits necessaris perquè es produeixi una comunicació eficaç?

Hi ha algun element del qual es podria prescindir?

Quins elements de la comunicació hi podem distingir?

- Emissor: Pilar Arbúcies (gerent), ja que és la persona que transmet la informació.
- Missatge: llançament de nova gamma de productes.
- Receptors: Maria Sans (directora de màrqueting i publicitat) i Xavier Valls (director financer), ja que reben la informació.
- Codi: idioma parlat. Ha de ser conegut per tots tres.
- Canal: com a medi natural: l'aire; sentit corporal: l'oïda i la vista.
- *Feedback* o retroalimentació: hi ha *feedback* ja que, de forma conjunta, decideixen realitzar un pla conjunt d'actuació. Per tant, hi ha resposta dels receptors a l'emissor d'un missatge.
- Context: entorn de treball.
- Soroll: en estar a l'oficina amb obres, és presumible que hi hagi soroll.
- Redundància: no hi consta.



Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

Es compleixen tots els requisits necessaris perquè es produeixi una comunicació eficaç?

Sí, ja que han aconseguit que l'emissor transmeti el missatge als receptors mitjançant un codi i un canal adequat en un context podent rebre la retroalimentació, sense que consti que hagi hagut d'aparèixer la redundància tot i el soroll.

Hi ha algun element del qual es podria prescindir?

El soroll. Potser la Pilar (gerent) podria haver triat un moment en què no s'estiguessin fent obres a l'oficina.

Pàgina 19

Casos pràctics

3

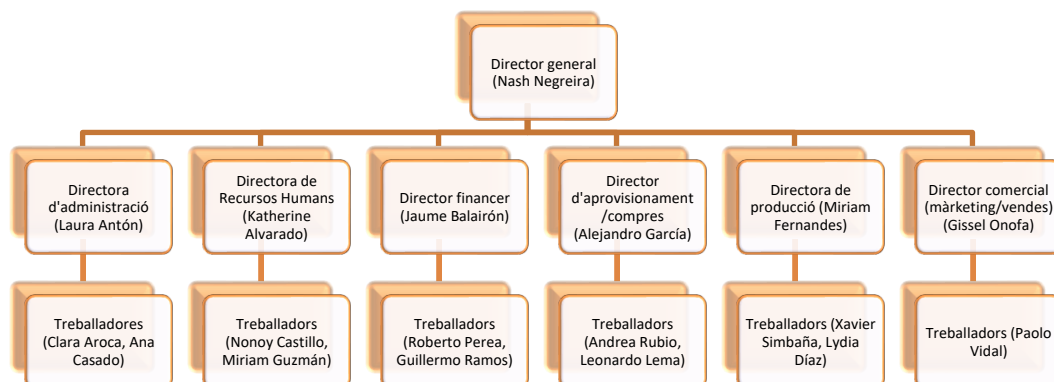
Com es realitza un organigrama?

Nash Negreira, director general d'Anonymous, SA, vol realitzar un organigrama lineal perquè tots els empleats tinguin clara la jerarquia.

- Director general: Nash Negreira
- Directora del departament d'administració: Laura Antón
- Directora del departament de recursos humans: Katherine Alvarado
- Director financer: Jaume Balairón
- Director d'aprovisionament: Alejandro García
- Directora de departament de producció: Miriam Fernandes
- Directora del departament comercial: Gissel Onofa
- Treballadores del departament d'administració: Clara Aroca, Ana Casado
- Treballadors del departament de recursos humans: Nonoy Castillo, Miriam Guzmán
- Treballadors del departament financer: Roberto Perea, Guillermo Ramos
- Treballadors de l'aprovisionament: Andrea Rubio, Leonardo Lema
- Treballadors del departament de producció: Xavier Simbaña, Lydia Díaz
- Treballador de departament comercial: Paolo Vidal

Com realitzaries l'organigrama?

Organigrama lineal de l'empresa Anonymous, SA:





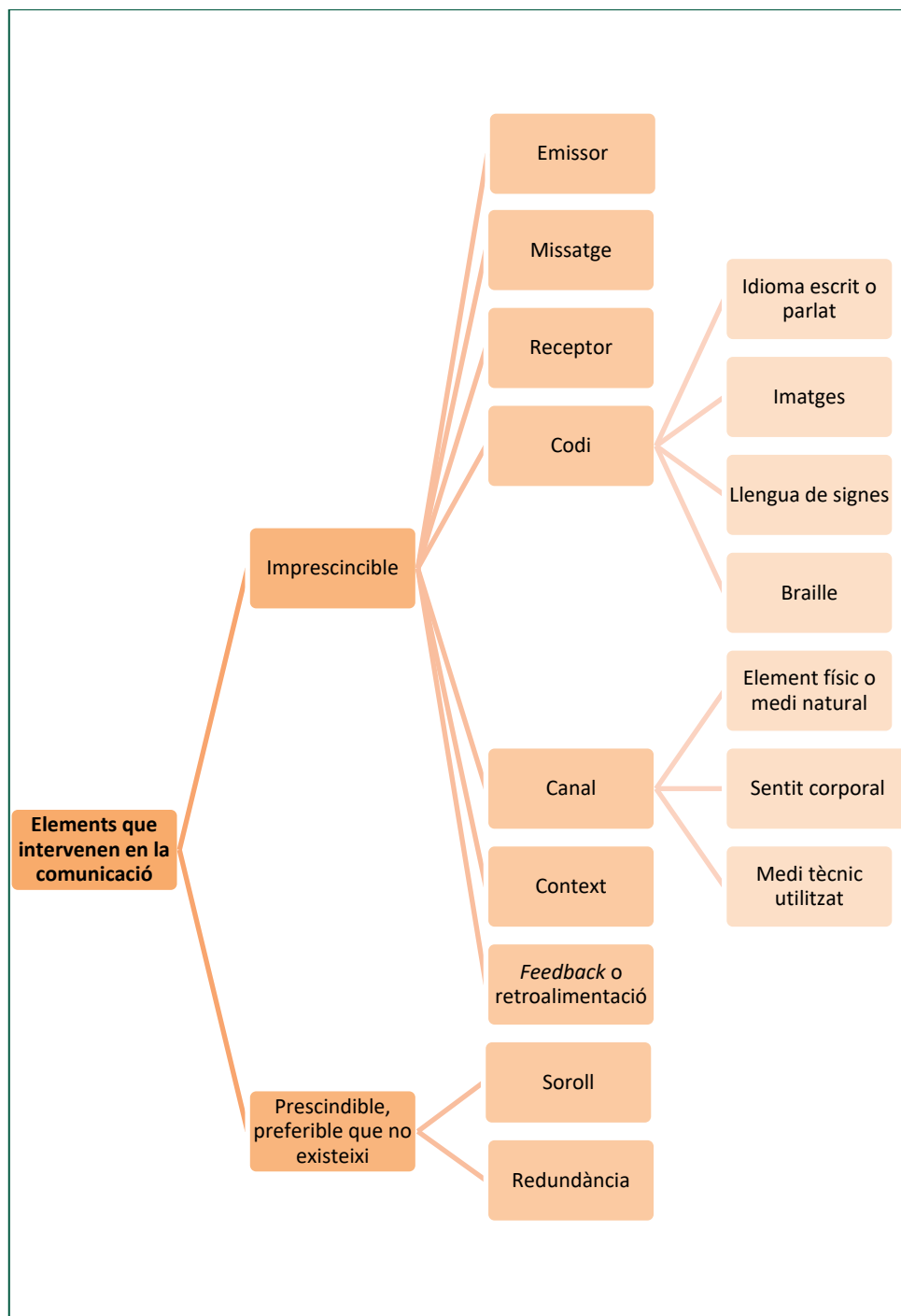
Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

Pàgina 24

Resumeix

Copia i completa al teu quadern l'esquema sobre els continguts estudiats en aquesta unitat:



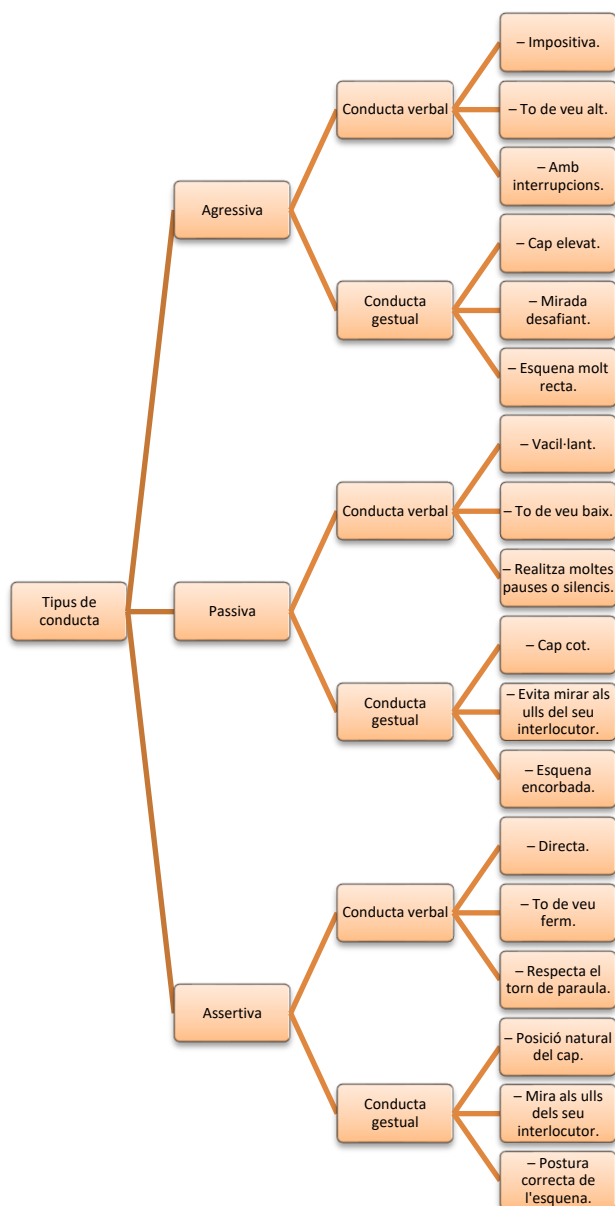


Comunicació, informació i comportament

1. Quina és la diferència principal entre comunicació i informació?

Perquè hi hagi comunicació és necessària la interactuació, d'alguna manera, per part de l'interlocutor. En canvi, la informació només proporciona alguna dada o dona a conèixer alguna notícia o fet. Per tant, la informació complementa la comunicació.

2. Realitza al teu quadern un mapa conceptual dels tres tipus de comportament més comuns i els seus tipus de conducta verbal i gestual: agressiu, passiu i assertiu.





Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

Elements que intervenen en la comunicació

3. Investiga i fes una comparativa de les diferents propostes d'esquemes dels elements de la comunicació que s'han realitzat al llarg del temps. Comença per Aristòtil, després tria un dels següents autors (Lazarsfeld, Lewin, Lasswell, Hovland, Schramm, Shannon i Weaver) i finalitza la comparació amb el de Jakobson. Quines diferències hi ha?

- **Aristòtil** (384 aC-322 aC) va proposar un esquema bàsic de comunicació molt senzill:

Qui ➡ diu ➡ Què ➡ a ➡ Qui.

- L'esquema de **Schramm** (1954):

Emissor -missatge- Receptor.

- L'esquema de **Jakobson** (mitjan s. xx):

emissor, missatge, receptor, canal, context i codi.

Els esquemes proposats per Aristòtil i Schramm són més senzills que el proposat per Jakobson.

En els dos primers fa referència a la presència d'emissor, receptor i missatge i en l'últim afegeix altres elements, com ara codi, canal i context.

4. Observa la imatge i identifica els elements de la comunicació que hi intervenen.

A la imatge s'observa una conversa a través d'una aplicació de missatgeria. Els elements que intervenen en la comunicació són els següents:

- Emissor: persona que inicia la conversa a través del xat.
- Missatge: text que escriu l'emissor.
- Receptor: persona que rep el missatge.
- Codi: idioma escrit.
- Canal: com a element físic: llum, sentit corporal: vista, mitjà tècnic utilitzat: telèfon mòbil.
- *Feedback* o retroalimentació: la resposta escrita que dona el receptor a l'emissor. En aquest moment, s'intercanvien els rols.
- Context: es desconeix. Podrien ser dos companys de classe o amics tenint una conversa.

5. Fes una anàlisi de quins són els elements que apareixen en els següents exemples. Digues en quins casos seria necessari conèixer el context i si hi ha elements que poden distorsionar la comunicació.

a) En Samuel li diu a la Rut: "Si us plau, atansa'm la corretja".

b) En Choo Hee lliura a en Joan un text en escriptura coreana amb el qual li felicita les festes.

c) A la feina, la Sandy pregunta a la Judit si demà aniran a dinar juntes.

d) L'Estela truca a la Núria, des de dins de la discoteca, per confirmar-li la ubicació exacta.



Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

e) La Carolina, mentre mira a en Josep Lluís, que és sord, posiciona les puntes dels dits a la barbata i després desplaça les mans cap a la front quan aquest li porta l'informe.

f) La Malena i la Paula escriuen una postal des de la seva destinació de vacances a l'Anna i la Susanna.

g) La Maria, que és professora, repeteix en diverses ocasions als seus alumnes quin contingut és important de repassar per a l'examen.

a) En Samuel li diu a la Rut: "Si us plau, atansa'm la corretja".

Emissor, missatge, receptor, codi, canal, retroalimentació, context. Caldria conèixer el context per saber quin tipus de corretja la Rut ha d'atansar al Samuel, ja que pot ser la corretja de passejar el gos, la corretja del rellotge, la corretja per a la reparació d'un automòbil o electrodomèstic, etc.

b) En Choo Hee lliura a en Joan un text en escriptura coreana amb el qual li felicita les festes.

Emissor, missatge, receptor, codi, canal, retroalimentació, context. Caldria que el Joan conegués l'escriptura coreana perquè pugui rebre el missatge de manera correcta.

c) A la feina, la Sandy pregunta a la Judit si demà aniran a dinar juntes.

Emissor, missatge, receptor, codi, canal, retroalimentació, context.

d) L'Estela truca a la Núria, des de dins de la discoteca, per confirmar-li la ubicació exacta.

Emissor, missatge, receptor, codi, canal, retroalimentació, context, soroll i redundància. El més probable és que hi hagi soroll a causa de la música molt alta a la discoteca i que, per tant, l'Estela hagi de repetir el missatge (redundància).

e) La Carolina, mentre mira a en Josep Lluís, que és sord, posiciona les puntes dels dits a la barbata i després desplaça les mans cap a la front quan aquest li porta l'informe.

Emissor, missatge, receptor, codi, canal, retroalimentació, context. Caldria que el Josep Lluís conegués la llengua de signes perquè pugui rebre el missatge de manera correcta.

f) La Malena i la Paula escriuen una postal des de la seva destinació de vacances a l'Anna i la Susanna.

Emissor, missatge, receptor, codi, canal, retroalimentació, context.

g) La Maria, que és professora, repeteix en diverses ocasions als seus alumnes quin contingut és important de repassar per a l'examen.

Emissor, missatge, receptor, codi, canal, retroalimentació, context, i redundància. En aquest cas, hi ha redundància ja que la professora vol assegurar-se que els seus alumnes han comprés el contingut del missatge, encara que no fos necessari repetir per la inexistència de soroll.



Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

6. Per què creus que hi ha diferents llengües de signes i no hi ha una llengua internacional?

Les llengües de signes, de la mateixa manera que les orals, han anat evolucionant d'acord amb les necessitats de cada cultura: "No serà el mateix signe per definir 'menjar' si estàs a la Xina i fas servir bastonets, que si estàs a Espanya i menges amb forquilla".

Enllaç d'accés a article de premsa:

www.20minutos.es/noticia/3451129/0/por-que-no-existe-lengua-signos-universal/

7. Quins missatges es poden rebre a través dels sentits del tacte i de l'olfacte?

Els missatges rebuts mitjançant els sentits del tacte i de l'olfacte són menys concisos, però, per exemple, a través del tacte, podem rebre carícies o copets de mà que transmeten un missatge d'afectivitat. Respecte de l'olfacte, podem rebre l'olor de menjar acabat de fer, rebent el missatge "ja és hora de dinar", pintura humida, mala olor dels menjars o begudes indiquen que el producte no és apte per al consum, olor de pluja, etc.

Barreres en la comunicació

8. Posa tres exemples de comunicació i identifica-hi quines barreres en la comunicació hi poden existir.

Resposta lliure per part de l'alumne.

9. Com eliminaries les barreres en la comunicació dels exemples anteriors?

Resposta lliure per part de l'alumne.

10. En els següents exemples identifica quina pot ser la barrera en la comunicació:

a) Un missatge positiu de la professora de Comunicació Empresarial i Atenció al Client a un alumne que creu que suspensarà perquè no confia en si mateix.

b) Un nadó de 18 mesos que demana un aliment concret als seus pares.

c) Un ciutadà que realitza tràmits en una oficina de Registre de l'Administració pública que té una mampara.

d) Xerrada impartida per un economista a alumnes de primària que no estan familiaritzats amb els conceptes.

a) Un missatge positiu de la professora de Comunicació Empresarial i Atenció al Client a un alumne que creu que suspensarà perquè no confia en si mateix. **Barrera personal i mental.**

b) Un nadó de 18 mesos que demana un aliment concret als seus pares. **Barrera d'origen intern.**

c) Un ciutadà que realitza tràmits en una oficina de Registre de l'Administració pública que té una mampara. **Barrera física.**

d) Xerrada impartida per un economista a alumnes de primària que no estan familiaritzats amb els conceptes. **Barrera semàntica.**



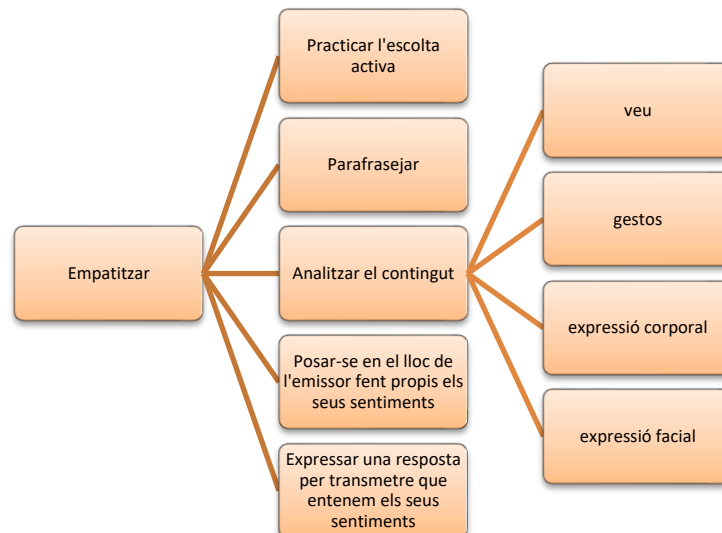
Habilitats en la comunicació

11. Quines habilitats en la comunicació són necessàries per a una comunicació efectiva?

Les habilitats que són necessàries si volem ser bons comunicadors i realitzar una comunicació efectiva són:

- Escolta activa.
- Empatia.
- Assertivitat.

12. Realitza al teu quadern un mapa conceptual de com es pot posar en pràctica l'empatia.



Les relacions humanes i laborals a l'empresa

13. Assenyala els avantatges i inconvenients de l'organització lineal o jeràrquica.

– **Avantatges** de l'organització lineal o jeràrquica:

- Té una estructura senzilla, fàcil de comprendre.
- Cada treballador només té un superior jeràrquic.
- No existeixen conflictes d'autoritat perquè està ben definida la línia de comandament.
- La responsabilitat de cada empleat està perfectament definida.

– **Inconvenients** de l'organització lineal o jeràrquica:

- Es dona una excessiva importància als superiors jeràrquics. És una gestió autoritària per part dels caps, de manera que es fomenta la desmotivació de l'empleat.
- La flexibilitat de l'organigrama és molt limitada.
- En augmentar el nombre d'empleats a l'empresa, s'ha d'aplicar bé l'organigrama, deixant clara la nova estructura.
- La comunicació és molt lenta entre els subordinats i els directius.



Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

14. Si fossis cap de departament d'una empresa, com evitaries que sorgissin els rumors?

Donant la informació completa i veraç, sense intentar ocultar dades rellevants. Si els rumors ja s'han arribat a produir, s'han d'aturar el més aviat possible.

15. Quina és la diferència entre comunicació formal i informal?

La **comunicació formal** l'estableix la pròpia organització i pot produir-se en diferents direccions:

- Descendent.
- Ascendent.
- Horitzontal.
- Transversal.

En canvi, la **comunicació informal** l'estableixen les persones de què consta l'organització i es comuniquen no només per tractar assumptes laborals, sinó també per afinitat i interessos comuns.

16. Quina diferència hi ha entre la comunicació interna i l'externa a l'empresa?

La diferència és que la **comunicació interna** es produeix entre els membres de l'empresa (ja sigui per motius laborals o per afinitat) i la **comunicació externa** es realitza amb persones externes a l'empresa (clients, proveïdors, intermediaris, distribuïdors, accionistes, mitjans de comunicació, etc.).

i Practica

1. Feu per parelles un *role play* d'una situació que es desenvolupi en l'àmbit laboral. Heu de resoldre-la segons els tres tipus de comportament: agressiu, passiu i assertiu.

El *role playing* consisteix en la representació en directe de determinats papers (personatges, llocs de treball, etc.) que portin a reflexionar sobre el comportament o l'actitud que es pretén modificar.

Els participants simularan personatges definits amb antelació, estudiant les circumstàncies que es poden presentar en la relació entre ells, quins elements hi intervenen i quines són les reaccions i les respostes que es poden donar.

El formador, en aquest cas, el professor, tindrà un paper de facilitador. No ha d'intervenir per no condicionar o distorsionar les accions dels participants. Per tant, s'encarregarà de moderar, agilitzar el comentari, ajudar a aprofundir en les raons, sentiments o actituds que es presentin o col·laborar en l'elaboració de possibles alternatives.



Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

Els tres estils de comunicació i les seves característiques són els següents:

Comportament	Característiques
Agressiu 	– Parla en veu alta i fins i tot crida. – Interromp els altres per expressar la seva opinió. – Mira als ulls de forma intimidatòria. – Intenta pressionar mitjançant les seves postures corporals. – Tracta de controlar el grup segons el seu criteri o preferències. – Només és vàlid el seu criteri; intenta anul·lar el dels altres. – Es valora més que els altres. – Normalment assolix els seus objectius, sense importar-li passar per sobre d'altres.
Passiu 	– El seu to de veu sempre és baix. – Li fa vergonya, i fins i tot por, parlar. – Evita creuar la mirada amb els interlocutors. – Intenta estar el més estàtic possible, sense mostrar expressions corporals. – Procura passar desapercebut quan està en un grup de persones i, si és possible, ho evita. – No mostra la seva opinió sincera. – Es valora menys que els altres. – No sol assolir els seus objectius.
Assertiu 	– El seu to de veu és normal. – Parla obertament, respectant el torn de paraula. – Té un contacte visual correcte. – Les expressions corporals solen coincidir amb el missatge que vol transmetre. – Participa activament en el grup. – Expressa les seves opinions lliurement, però respecta els sentiments i opinions dels altres. – Es valora igual que els altres. – Assoleix les seves metes sense perjudicar tercers.

El comportament gestual i la conducta verbal que han de mantenir els alumnes són els següents:

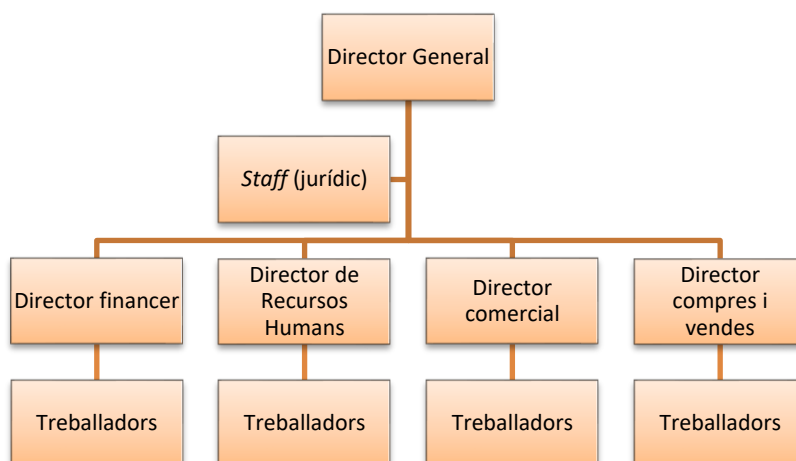


Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

Tipus de conducta	Agressiu	Passiu	Assertiu
Conducta verbal	- Impositiva. - To de veu alt. - Amb interrupcions.	- Vacil·lant. - To de veu baix. - Realitza moltes pauses o silencis.	- Directa. - To de veu ferm. - Respecta el torn de paraula.
Conducta gestual	- Cap elevat. - Mirada desafiant. - Esquena molt recta.	- Cap abaixat. - Evita mirar als ulls al seu interlocutor. - Esquena encorbada.	- Posició natural del cap. - Mira als ulls del seu interlocutor. - Postura correcta de l'esquena.

2. Acabes d'entrar a treballar al departament de recursos humans d'una gran empresa i, en preguntar per l'organigrama perquè vols conèixer bé l'estructura empresarial, t'han comentat que no està actualitzat. Tu, que ets una persona proactiva, t'ofereixes a realitzar-ne un de nou. Dissenya al teu quadern un organigrama d'organització lineal i d'assessorament amb els departaments següents: direcció general, financer, recursos humans, comercial, jurídic (*staff*), compres i vendes.





Unitat 1 La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial

Solucionari

Pàgina 26

Posa't a prova

1. Segons Eric Schuler, hi ha quatre tipus de comportaments. Dels següents, indica quin és fals:

- a) Agressiu.
- b) **Social.**
- c) Assertiu.
- d) Passiu.

2. Dels següents elements de la comunicació, quin és prescindible?:

- a) Canal.
- b) Codi.
- c) **Redundància.**
- d) Emissor.

3. Assenyala amb quina barrera es correspon la definició següent: es deriva de les limitacions de l'idioma o signes utilitzats. També s'hi inclouria el desconeixement de vocabulari o paraules tècniques, sobre temes concrets i específics.

- a) **Semàntica.**
- b) Cultural.
- c) Origen intern.
- d) Física i/o ambiental.

4. Quines són les habilitats que han de ser presents en la comunicació?

- a) Escolta activa.
- b) Empatia.
- c) Assertivitat.
- d) **Totes les respostes són correctes.**

5. Dels següents exemples de resposta per mostrar empatia en una conversa, quin seria incorrecte?

- a) **Això no té importància.**
- b) Comprenc pel que estàs passant.
- c) Entenc com et sents.
- d) Entenc la teva reacció.

6. De les pautes següents, digues quina no és una que s'hagi de posar a la pràctica de l'assertivitat:

- a) S'ha de mantenir una escolta activa.
- b) És fonamental tenir empatia.
- c) **S'ha d'imposar una opinió pròpia.**
- d) Mai s'han de perdre els nervis.

7. En relació amb les relacions humanes i laborals a l'empresa, quines capacitats és convenient tenir?:

- a) Treball en equip.
- b) Valor a la feina i al mèrit personal.
- c) Proactivitat.
- d) **Totes són correctes.**

8. Quina de les opcions següents no es correspon amb un dels objectius dels principis de l'organització en l'empresa:

- a) Responsabilitat.
- b) Jerarquia.
- c) **Discontinuitat.**
- d) Orientació a l'objectiu.

9. Assenyala amb quin tipus de funció departamental es correspon la definició següent: realitza tasques administratives com facturació, arxius, registres, comptabilitat.

- a) Direcció.
- b) **Administració.**
- c) Financera.
- d) Producció.

10. Digues quin no és un tipus de flux que sol ser freqüent en la comunicació empresarial:

- a) **Comunicació sagital.**
- b) Comunicació vertical.
- c) Comunicació transversal.
- d) Comunicació horitzontal.



Completa el repte

Com hem vist al repte inicial, en Jan havia de decidir si enfrontar-se o no al malestar que havia sorgit arran de la seva incorporació a l'empresa pels possibles canvis que poguessin sorgir.



Amb el que has après en aquesta unitat, ja ets capaç de reconèixer els requisits d'una bona comunicació interna. Quines recomanacions donaries al Jan per millorar-la? Li proposaries dur a terme una comunicació formal, informal o les dues? Justifica la resposta.

Quines recomanacions donaries al Jan per millorar-la?

Com que ja ha sorgit el rumor, el Jan l'ha de desmentir al més aviat possible. Per això, ha de realitzar les següents accions pel que fa a la comunicació:

- Ha de ser una informació completa i veraç, sense intentar ocultar dades rellevants i més en aquest cas, ja que ha sorgit el rumor arran de la seva incorporació a l'empresa.
- Hi ha d'haver voluntat i compromís per part de l'empresa de comunicar la informació als empleats.
- Ha de ser bidireccional: ha de fluir dels càrrecs superiors als inferiors i viceversa.
- Hi ha una relació de confiança entre organitzacions empresarials i els treballadors.

Si la comunicació interna de l'empresa és adequada, els treballadors estaran ben informats sobre els aspectes següents:

- Informació relativa al funcionament i treball en l'organització, la normativa de l'empresa, protocols interns, condicions laborals, etc.
- Informació sobre el lloc concret que desenvoluparà cada treballador, perquè sigui conscient de com i quan ha de realitzar la seva tasca.
- Informació general relativa a l'empresa, per conèixer quins són els seus objectius i polítiques internes.

Li proposaries dur a terme una comunicació formal, informal o les dues?

En aquest cas concret, en haver existit rumors i malestar entre els membres de l'empresa, és important realitzar una bona comunicació formal a l'empresa, explicant de manera clara i precisa quins seran els canvis que es produiran, al mateix temps que informal, per exemple, mitjançant la realització d'*escape room* o *brakeout*, gimcanes, actes esportius o esmorzars, ja que aquest tipus d'accions milloren l'ambient laboral.