

LA REACTIVACIÓN Y LA NUEVA NORMALIDAD



PARTE 2

Guía de Actuación para la Comunicación Interna

¿Qué deben tomar en cuenta las empresas en el diseño de su “nueva normalidad” desde la perspectiva de comunicación interna?

Priorización de la seguridad y el bienestar de los colaboradores

En la nueva normalidad, las empresas deben enfocarse en **definir y desarrollar nuevos protocolos internos y procesos operativos** que garanticen la seguridad de sus colaboradores. Se debe hacer un gran esfuerzo para que los mismos sean entendidos, internalizados y acatados.

El ritmo de esta nueva normalidad será diferente por países, ciudades, sectores y departamentos y es muy importante que ninguna medida adoptada por la empresa esté en contradicción o desobedezca las políticas establecidas por las autoridades locales.

Una vez que se determine en detalle la nueva forma de operar, previo análisis de los temas sensibles y riesgos, tanto de cara a colaboradores, como proveedores, contratistas y clientes, la empresa debe:

- **Conocer, internalizar y cumplir**

Comunicación de las medidas de adecuación de infraestructura y cambios operativos para el retorno al lugar de trabajo: jornadas de limpieza profunda y medidas extras de sanitización, reacondicionamiento de las áreas de trabajo, política de distanciamiento, nuevas normas para el uso de espacios comunes, medidas de control y registro en la entrada de las empresas, esquemas de relación y contacto con clientes, formato de entrega de productos, entre otros.

- **Codiseñar y ser parte de la nueva experiencia**

Socialización de nuevas formas de convivencia dando espacio al diálogo, para impulsar cultura responsable, innovadora y resiliente: teletrabajo, ciberseguridad, esquema de reuniones, actividades de integración, relación con stakeholders externos, política de eventos y encuentros, transporte corporativo, política de viajes, planes de bienestar, proceso de reincorporación de personal que sufrió coronavirus, apoyo psicológico, entre otros.

- **Asegurar cooperación y complementariedad**

Gestión de la comunicación como un proceso de cambio: análisis de posibles resistencias, identificación de puntos vulnerables del proceso, plan para ganar aliados y líderes naturales positivos que impulsen el proceso, campañas de comunicación centradas en las personas: seguridad, orgullo y motivación.

- **Ajustar la forma de comunicarse**

Adaptación y optimización de la comunicación interna: atendiendo a la realidad de la nueva forma de operar; garantizando que se toma en cuenta el valor del contenido, las preferencias de canales y los formatos atractivos; evaluando línea de comunicación sindical, entre otros.

- **Fortalecer el liderazgo para marcar pauta en la adaptación y el bienestar**

Empoderamiento del liderazgo para apoyar el cambio: capacitación del liderazgo en competencias que impulsen una organización resiliente y productiva; promover un liderazgo cercano, empático e inclusivo; asegurar la participación activa de líderes y supervisores en la estrategia de comunicación interna para la reactivación.



Somos una firma de **consultoría gerencial** que ofrece una **amplia gama de servicios en Comunicación Estratégica**. Brindamos una visión integral en el fortalecimiento de la reputación, las relaciones públicas, comunicación digital, comunicación interna, manejo de crisis, relacionamiento estratégico, RSE-sostenibilidad, fortalecimiento gerencial y capacitación.