

RedINSIDE

Publicación Digital de Comunicación Interna

Red INSIDE N°09



recibidos después de la Jornada y a manera de agradecimiento, hemos decidido publicarlos en el espacio de la Red de Lectores. [Click Aquí](#)

ENCUESTA DE COMUNICACION INTERNA "PRIMERO ADENTRO"

150 profesionales responden sobre los principales problemas de comunicación en diferentes organizaciones: país, empresa y familia. También opinaron sobre una comunicación interna más personal, la comunicación con uno mismo.

Para leer la nota completa [Click Aquí](#)

MODELO 3E



CONTENIDOS:

MODELO 3 E

Flexible, rápido y de fácil aplicación. Diseñado para estrategias de comunicación interna en contextos difíciles y cambiantes.

Para leer la nota completa [Click Aquí](#)

JORNADA 2002 DE COMUNICACION INTERNA EN ARGENTINA

Con más de 270 profesionales interesados en la comunicación humana dentro de las organizaciones, se llevaron a cabo las Jornadas 2002 de Comunicación Interna en Argentina denominada "Crecer a través de Casos", organizadas en forma conjunta por Red INSIDE y UCES.

Para leer la nota completa [Click Aquí](#)

FEEDBACK DE LA JORNADA

Debido a la cantidad y calidad de los mensajes

Presentamos el Modelo 3E de comunicación. Flexible, rápido y de fácil aplicación. Diseñado para estrategias de comunicación interna en contextos difíciles y cambiantes. 3E, un modelo todo terreno, preparado para situaciones de crisis y de crecimiento.

ESCUCHAR Etapa Entrópica Pregunta ¿Qué hacer?

Definición y alcance del Proyecto:

Intereses del emisor Intereses del receptor

Primer Paso Escenario Se genera un Relevamiento de doble entrada (Emisor/Receptor)

EMPATIZAR Etapa Empática Pregunta ¿Qué decir?

Compatibilizar ambos intereses, y generar un concepto único para la comunicación. (PUC)

Segundo Paso Diagnóstico Se determina la Pro-

puesta Única a Comunicar (P.U.C.) y los Mensajes Eje.

EMITIR Etapa Estratégica Pregunta ¿Cómo decirlo?

Convertir la P.U.C en Idea y contestar las preguntas restantes de la estrategia (quién, cuándo, dónde y a quiénes) Tercer Paso Estrategia de Comunicación Se genera la estrategia de Medios, de Audiencia y la Propuesta Creativa.

¿QUE SIGNIFICA 3 E?

3 E es una regla mnemotécnica. Representa las tres etapas indispensables de la comunicación efectiva en una organización.

Escuchar. Para determinar el Proyecto se escucha tanto al emisor responsable como a la audiencia objetivo.

Empatizar. Significa compatibilizar los intereses del emisor con los del receptor. Se genera un concepto único a comunicar.

Emitir. Se transforma el Concepto en una Idea persuasiva y recordable, que se vehiculizará dentro de la estrategia general

¿CUANDO UTILIZAR EL MODELO 3E?

El modelo 3E es utilizado para desarrollar estrategias de comunicación en los proyectos más diversos de una organización.

A continuación enunciamos algunos de los Casos en los que fue aplicado exitosamente en nuestro país.

Reingenierías / Reestructuraciones

Venta interna de Proyectos o Programas

Casos de Tecnología: Implementación de People Soft o Sap Proyectos Regionales / Globales (Latinoamericanos/Internacionales)

Modelo de Competencias / Evaluaciones de Desempeño Inducciones / Incorporaciones

Fusiones / Adquisiciones Plan anual de Comunicaciones para el Área de C.I. Campañas de Calidad / Normas ISO

Visión, Misión y Valores Planes de Retiro

Compensaciones para empleados jerárquicos

Planes de Desarrollo de Carrera Programas de Ca-

pacitación Anual

Programas de Beneficios para el personal

Torneos deportivos internos

Fiestas de Fin de Año / Aniversarios de la Compañía Encuestas de Clima

Programas de Job Posting / Programas de Expatriados Programas de Jóvenes profesionales

Programas de Pasantías

Lanzamiento de nuevos canales internos de comunicación

Sistemas de sugerencias

Cuidado de la salud en el ámbito laboral

Compañías libres de humo

Participación accionaria de los empleados

Mudanzas

¿COMO MIDE RESULTADOS EL MODELO 3E?

El modelo 3E se retroalimenta a sí mismo, ya que una vez finalizada la etapa de Emitir, se vuelve a Escuchar, reiniciando el ciclo, corrigiendo desvíos y generando un círculo virtuoso en la comunicación.

Con la aplicación del modelo en todas sus etapas se logra un mayor entendimiento entre emisor y receptor y una alineación estratégica de la comunicación a los objetivos propuestos. La medición de resultados es parte del nuevo ciclo de Escuchar. En la práctica se sabe que mientras más importante es el Proyecto para la organización, más interés tiene ésta en medir los resultados de la comunicación.

JORNADA 2002 DE COMUNICACION INTERNA EN ARGENTINA

Con más de 270 profesionales interesados en la comunicación humana dentro de las organizaciones, se llevaron a cabo las Jornadas 2002 de Comunicación Interna en Argentina denominada "Crecer a través de Casos", organizadas en forma conjunta por Red INSIDE y UCES.

Con una concurrencia masiva, se realizó el primer encuentro del año en Comunicación Interna. Debido a las más de 30 personas en lista de espera, el viernes 31 de mayo se concretó una segunda jornada.

El escenario elegido para estas Jornadas de Comunicación Interna en la Argentina fue el auditorio de la UCES, en Paraguay 1338, que recibió a más de 270 personas entre las dos jornadas.



LOS EXPOSITORES Y LOS TEMAS

1. Aurora Suárez y José Luis Puiggari, de BankBoston, presentaron el caso integración BankBoston - Deutsche Bank.
2. Manuel Tessi, director de Red INSIDE, expuso su Marco Teórico de Comunicación Interna.
3. En la foto, Darío Lukseberg, de McDonald's, quien junto a Guillermo Garberí presentó las herramientas de medición de feedback que utilizan en Arcos Dorados S.A. para sus empleados.
4. Roberto Casanovas, titular de INSIDE, presentó el Modelo 3E y el Rol del Consultor Interno.
5. Eduardo Rosker, representante de UCES, en medio de su exposición sobre el Método de Casos. El público, con una activa participación. "Falta de habilidad para comunicarse tanto por parte de los líderes como del personal", fue lo que expresó el 76,8 % de los asistentes a la hora de opinar sobre la principal falla en la comunicación interna dentro de una empresa.

FEEDBACK DE LA JORNADA

Estimada Red de Lectores:
Debido a la cantidad y calidad de los mensajes recibidos después de la Jornada y a manera de agradecimiento, hemos decidido publicarlos en el espacio de la Red de Lectores.

Agradecemos la participación de todos, y como siempre esperamos comentarios, críticas y sugerencias en redaccion@inside.com.ar

Estuve en la jornada de UCES (soy profesora allí). Fue todo muy interesante y provechoso. Y no quiero perder la posibilidad, que tan gentilmente han ofrecido, de encontrarme con el material de las presentaciones (sobre todo el modelo de las 3E) y, si fuera posible, algo sobre los recursos de comunicación de Arcos Dorados. Desde ahora le agradezco la disposición a compartir su material. Muchas gracias,
Rut Vieytes.

Gracias a Red INSIDE. Nos pareció muy útil la información y vivencia que recibimos durante el encuentro. Cuando realicen otra conferencia por favor háganlo saber, pues nos gustaría participar. Cordialmente,
Silvia Santa Cruz, Sergio Vergara y Alejandra Puig

Estimados INSIDE:

En principio quería felicitarlos por la Jornada de la semana pasada. La disfrute enormemente. Pero claro... siempre es así cuando uno se encuentra con gente que habla el mismo idioma. ¿Cuándo será la próxima edición? Después, conversando con otros "comunicadores" se interesaron por asistir también.

Estaba buscando el cuento del Sultán que contaron en la Jornada y no lo encuentro. También advierto que solo tengo tres números de Red INSIDE (año 1 N°5, año 2 Nros. 7 y 8, ya que durante un tiempo estuve con otra PC y deben haber quedado allí) ¿Podrían enviarme el resto de los números? También deseo solicitarles el mail de la gente de McDonald's que expuso en la Jornada.

Gracias,
María Luján Aloe

Agradecería que me mandaran el material de los distintos temas que presentaron en la jornada. Muchas Gracias,
Magdalena Tejedor

De mi consideración:

Me dirijo a usted con el propósito de preguntarle sobre alguna otra charla informativa que realicen ya que la jornada me resultó interesante. Por otro lado, quisiera saber si podrían llegar a mandar al-

gún muestrario de las publicidades vistas en la jornada de comunicación, que me resultó fascinante.
Atentamente,
Forti Romina

Estimados:
Me ha dado mucho gusto asistir a vuestras tan útiles y fructíferas conferencias.
Soy Psicóloga Social y Comunicadora Institucional y con gusto estaría dispuesta a ofrecerles mi colaboración en lo que fuera necesario. Quedo a vuestras órdenes.
Atentamente,
Adriana Muscillo
Gracias a ustedes por ofrecernos ese espacio.
Es un placer conocer gente tan dispuesta a dar y recibir, aunque solo sean sugerencias, espero que se repitan. Seguimos en contacto.
Judith Jamui

Mi nombre es María Eugenia y asistí a la Jornada de Comunicación Interna que realizó INSIDE junto con la UCES. Quería felicitarlos porque me gustó mucho el evento: me sirvió para reforzar algunos conceptos teóricos, así como para conocer más en detalle experiencias prácticas muy enriquecedoras.
Lo único que quería hacerles notar es el tema de la acreditación. Varias personas (entre ellas yo) se habían acreditado previamente para asistir a la jornada y por alguna inexplicable razón no figuraban en la lista. Yo llegué 8:40 y me hicieron esperar 20 minutos afuera (con frío y lluvia) hasta que finalmente me dejaron entrar, porque había personas que se habían inscripto y no pudieron concurrir, entonces quedaban vacantes.
Quizás parezca un detalle menor, pero creo que estas cosas hacen también a la organización de un evento exitoso y a la imagen que INSIDE y la UCES dan.

De todas formas, estoy contenta por haber asistido a la jornada que me resultó muy productiva. Ojalá sigan organizando eventos de este tipo.
Muchos saludos,
María Eugenia Miranda

Quería felicitar a los integrantes del equipo de Red

INSIDE, por la temática aplicada para la actividad del pasado viernes. Creo que fue muy buena, y sobre todo muy didáctica.

Me gustaría por este medio, si me pueden hacer llegar el material dado en las presentaciones, a fin de tenerlo como material de consulta.

Muchas gracias y quedo a su disposición para lo que estimen conveniente.

Juan Matti

Estuve en las jornadas de comunicación interna en UCES, y estaría interesada en recibir los boletines de INSIDE y saber si me pueden recomendar bibliografía sobre el tema de comunicación interna, ya que estoy elaborando mi tesis "Comunicación interna horizontal y satisfacción laboral". Muchas gracias.

Cecilia Lavigne

Este mail es para felicitar a INSIDE sobre las charlas del día 17-05-02 en la U.C.E.S. Mis expectativas han sido correspondidas y espero que se puedan seguir organizando jornadas de este tipo en donde el nivel de contenidos es muy bueno. Además me parece que al hacer este tipo de actividades gratuitas se deja ver que tienen clara conciencia de la situación económica actual. De esta forma los profesionales podemos mantenernos actualizados.

Asimismo, me gustaría saber si hay alguna posibilidad de que me envíen por mail el material gráfico de la presentación, sobre todo el que se refiere a las charlas de "Consultor interno" y "Creatividad aplicada" ya que algunos conceptos se dieron con demasiada rapidez.

Muchas Gracias
Florencia Riobó

Soy la Lic. Cecilia Finocchiaro, trabajo en el departamento de recursos humanos del instituto nacional de la propiedad industrial, y quiero agradecerles por el curso sobre comunicaciones internas dado hoy en UCES, me gustó la forma de encararlo, y estoy convencida que es un tema muy sensible en cualquier organización en la actualidad.

Por lo tanto me gustaría recibir los artículos sobre esta materia y así establecer un vínculo con Uds.

Cecilia Finocchiaro

Buenas Tardes, escribo respecto de la Jornada de Comunicación Interna a la que asistí el 17/05/02 en la UCES. Realmente me resultó muy productiva e interesante ya que soy alumno del 4° año de Lic. en Com. Social de dicha institución y trabajo en una empresa en el Area de Comunicación y Capacitación.

Justamente el Depto. de RR.HH. me solicitó que organice un proyecto de Evaluación de Desempeño para la organización a la brevedad. Es por esto también el motivo de este correo, es decir solicitarles información referida al tema que me asista para el desarrollo de la propuesta, y de esta manera una vez aceptada conectar a INSIDE con la actividad.

Una vez más muy agradecido, y sin más saludo Atte.

Adrián Barreto

Ante todo quiero felicitarlos por la profesionalidad y por la excelente calidad en cuanto a contenidos de la Jornada de comunicación interna que desarrollaron hoy.

En verdad, ¡superaron las expectativas!

Hay un par de dudas que me gustaría aclarar, por ello les pido si me pueden enviar por esta vía las presentaciones PPT.

Desde ya muchas gracias.

Guadalupe Navedo

Estimada gente:

Estuve hoy en la Jornada, que me pareció una muy buena introducción al tema. Ojalá se haga algún taller para trabajar cosas concretas.

Muchas gracias.

Ricardo Mosso

¡Buenas tardes! Acabo de recibir su mail con la invitación para el día 31/5, organizada a raíz del desborde del cupo de inscriptos. Lamentablemente (o afortunadamente, en realidad) por no haberme enterado antes de que el cupo estuviera sobrepasado me presenté directamente esta mañana en la jornada y, a pesar de no figurar en la lista (por lo dicho anteriormente), pude participar de la charla.

Aprovecho, entonces, ahora para comentarles

que me resultó muy interesante la actividad y los puntos de vista allí planteados. En general las exposiciones resultaron enriquecedoras y particularmente los temas de "creatividad aplicada" y la "modalidad de casos" me despertaron muchísimo interés para seguir profundizando en ellos.

Les agradezco la oportunidad de haber compartido esta jornada y espero recibir más invitaciones para futuras actividades de este tipo.

Saludos,

Carolina Mackinnon

Debo decir que el tema era a priori muy interesante para mí, debido a la metodología de análisis de casos es una técnica de enseñanza que la considero primordial para la asimilación de los conocimientos... ahora luego de haber estado presente en esa jornada, me he dado cuenta que también es muy efectiva para aplicarlo en la empresa...

Respecto a los expositores, no hubo desniveles, los temas fueron programados en forma balanceada, con una duración justa.

Me impresionó positivamente Manuel Tessi, una persona que sabe "comunicar" sus ideales. Los casos de empresas muy interesantes y apropiados al tema.

Respecto a la intervención de Eduardo Rosker... todo OK, en realidad y por experiencia ya conocía su sapiencia y manejo.

Organización y logística: excelente, todo en su lugar, los soportes fueron bien utilizados de acuerdo a la ocasión... solamente faltó música de fondo en los breaks.

En definitiva y como te dije personalmente, la jornada superó mis expectativas. Desde que empezó hasta su fin fui una gran "esponja".

Saludos,

Edgar Ruffinengo

Por la presente solicito inscribirme a la publicación Red INSIDE.

Hoy participé del curso "Crecer a través de casos y me pareció muy bueno. Adriana Bottiglieri

Buenos días, debido a lo interesante que me resulta la publicación, especialmente por el equilibrio entre teoría y práctica (casos, encuestas, etc.), agradecería si me pueden enviar por este

medio las primeras 6 publicaciones, debido que los conocí a partir del N° 7.

Desde ya muchas gracias.

Mauricio J. Lucero

Me comunico con Uds. a fin de felicitarlos por la excelente jornada brindada el pasado viernes 31/05.

Tengo 17 años y concurro al Instituto San José Obrero de Caseros. Aquí operamos, en el tercer año del Polimodal, una empresa real en el desafiante mercado actual. Por tal motivo, y desde la vicepresidencia de Recursos Humanos (mi función), me gustaría establecer algún tipo de contacto vía mail y/o personal, a fin de poder aplicar eficientemente todas las posibilidades de la comunicación. Es de suma importancia para mí, establecer vínculos de pertenencia, motivación y riesgo emprendedor. Y fue mi profesora, la Sra. Liliana Salazar, quien concurrió a la jornada mencionada anteriormente. Quedó realmente maravillada, con lo cual su entusiasmo por conocer más acerca de "INSIDE", se transformó ahora en este mail, que espero, reciban gustosamente.

Estaría encantada de conocer fechas de próximas jornadas, no sólo en lo que respecta al área de RRHH.

Agradezco el tiempo invertido en la lectura de este mensaje, ya que tanto para mí, como para mis compañeros es importante ir tomando contacto con el mundo real de los negocios, a través de gente capacitada y con una trayectoria de tal envergadura.

Sin otro particular, se despide atte.

Paola Lobrutto

ENCUESTA DE COMUNICACION INTERNA "PRIMERO ADENTRO"

Organizaciones en problemas, problemas de comunicación.

150 profesionales responden sobre los principales problemas de comunicación en diferentes organizaciones: país, empresa y familia. También opinaron sobre una comunicación interna más personal, la comunicación con uno mismo.

¿CUALES SON LOS PRINCIPALES PROBLEMAS

DE COMUNICACION INTERNA?

Problemas de comunicación interna en nuestro país

"Falta de una visión clara".

- El 72,6% (106) se inclinó por la "Falta de una visión común clara" (Respuesta A)

- Mientras que 14,4% (19) eligió la "Falta de habilidad para comunicarse por parte de los dirigentes" (Respuesta B)

- Sólo el 13% (23) se incluyó en el problema eligiendo la respuesta "Falta de interés y solidaridad entre los habitantes" (Respuesta C)

Comentario cuali: "Nadie sabe para dónde nos dirigimos, cuál es nuestro rumbo".

Problemas de comunicación interna en una empresa

"Falta de habilidad para comunicarse tanto por parte de los líderes como de sus equipos"

- "Falta de habilidad para comunicarse tanto por parte de los líderes como de sus equipos", fue lo que opinó el 79,5% (116) de los profesionales. (Respuesta A)

- Con la afirmación "Los líderes no escuchan a sus equipos" estuvo de acuerdo el 18,5% (27) (Respuesta B)

- Por último, sólo un 2% (3) aseguró que "Al personal le cuesta escuchar a los líderes" (Respuesta C)

Comentario cuali: "No hay conciencia de las ventajas estratégicas de una buena comunicación"

Problemas de comunicación interna en una familia

"La falta de predisposición para enfrentar situaciones emocionales incómodas"

- En este tema, el 69,2% (101) aseguró que los problemas se deben a "La falta de predisposición para enfrentar situaciones emocionales incómodas". (Respuesta A)

- El 24% (35) dijo que los problemas se deben a la "Falta de tiempo físico para profundizar en problemas personales". (Respuesta B)

- Sólo el 6,8% (10) cree que existe una "Falta de interés real en la problemática de los demás integrantes del grupo familiar". (Respuesta C)

Comentario cuali: "También entra en juego la falta de práctica en este tipo de diálogos; el manejo de las emociones es temeroso"

Problemas de comunicación interna con uno mismo

"Falta de claridad en los objetivos personales".

- El 45,9% (67) aseguró que el principal problema es la "Falta de claridad en los objetivos personales". (Respuesta A)

- "Falta de habilidad para entenderse a sí mismos", contestó el 36,3% (53) de los encuestados. (Respuesta B)

- El 13,7% (20) estuvieron de acuerdo en que la "Falta de capacitación" es el principal problema de comunicación con uno mismo. (Respuesta C)

- Por último, el 4,1% (6) optó por no contestar. (Respuesta D)

Comentario cuali: "En mi caso concreto el problema no es de claridad para pautar objetivos, sino con la capacidad de ejecución de los objetivos claramente establecidos"

RECOMENDADOS

Lecturas: Mientras escribo, de Stephen King.

En esta obra de King encontramos dos aspectos interesantes sobre la comunicación escrita: por un lado un acopio de anécdotas biográficas de alguien que ha sabido transmitir emociones fuertes a través de la escritura y por otro una serie de recomendaciones para quienes quieran incursionar en el mundo de la narrativa. Imperdible para los amantes de la palabra escrita.

Roberto Casasnovas.
Titular de INSIDE.

Videos: Tiempos modernos, de Charlie Chaplin.

Observar el lenguaje corporal es otra manera clave para aprender cómo y qué comunica una persona, si lo que dice verbalmente está en sintonía o contradicción con lo que expresa corporalmente. "Tiempos Modernos", un clásico que permite conocer y analizar comportamientos en un ámbito laboral desde el lenguaje corporal.

María Carmen Buelga Otero
Op. Psicóloga Social

RedINSIDE

Publicación Digital de Comunicación Interna

Distribución gratuita a más de
4.000 profesionales en 26 países.
Mayo 2008.