



DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA



SELECCIONA ADECUADAMENTE EL DESTINATARIO

Antes de realizar el envío de cualquier tipo de comunicación, selecciona a quién le interesaría o resultaría útil recibir tu mensaje. Si el mensaje no interesa a todo un colectivo, evita su envío a listas de correo.



CONTROLA LOS TIEMPOS

Procura enviar tu mensaje con la suficiente antelación, así como contestar las comunicaciones recibidas en un plazo máximo de 24 horas. Valora también cuál es el momento idóneo para hacer el envío.



EVITA LA SOBRECARGA INFORMATIVA

No deberías saturar a tus destinatarios enviando mensajes con demasiada frecuencia. Trata de agrupar contenidos relacionados y envía el menor número de mensajes posible.



ESCOGE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CORRECTOS

De entre los canales disponibles, elige aquellos que se más se adecúen a las preferencias de los destinatarios del mensaje. El uso coordinado y sinérgico de estos canales hará que la comunicación sea más efectiva, y lo será más aún si el mensaje distribuido es consistente para los canales seleccionados.



PONTE EN LA PIEL DEL OTRO

Trata de ponerte siempre en el lugar de la persona o personas que reciben tu mensaje. Así podrás dirigirte a ellos más acertadamente y adaptar el mensaje para mejorar su comprensión.



SÉ ASERTIVO/A EN LA COMUNICACIÓN PERSONAL

Es importante expresar nuestros mensajes y puntos de vista de manera cordial, franca y directa, así como escuchar las opiniones y los consejos de los demás desde el respeto y aceptando opiniones contrarias.



INCLUYE SIEMPRE LOS DATOS DEL REMITENTE

Es importante que el receptor pueda conocer con precisión la procedencia del mensaje para poder contactar por otras vías si fuera necesario. Asegúrate de incluir esta información en tu pie de firma.



ELIGE BIEN EL ASUNTO DEL MENSAJE

El destinatario puede decidir si leer o no tu mensaje basándose en el 'asunto', por lo que debes asegurarte de que refleja bien el contenido del mismo.



CUIDA LA REDACCIÓN DEL MENSAJE

Antes de enviar el mensaje, revisa que se cumplen todos estos aspectos: CLARO (fácil de entender, sin tecnicismos), CONCISO (breve, preciso y evitando el uso de frases demasiado largas), COHERENTE (bien estructurado y organizado), COMPLETO (incluye toda la información necesaria), CORRECTO (sin errores ortográficos y/o gramaticales) y CORTÉS (con respeto y amabilidad).



RESALTA LO IMPORTANTE

Si quieres resaltar una idea del resto dentro del texto, es preferible hacer uso de la negrita en lugar del subrayado o las mayúsculas. El mensaje queda así más claro y limpio a la vista.



RESPETA LA CONFIDENCIALIDAD

No deberías compartir o reenviar mensajes a otras personas a las que no vayan dirigidos.



¡Sigue estas recomendaciones para mejorar la comunicación interna en la UAL!