



Com comunicar la normativa d'absències?

> COM COMUNICAR LA NORMATIVA D'ABSÈNCIES

Justificació

És freqüent que les empreses tinguin una normativa sobre absències completa i correctament documentada, i que, no obstant això, no es difongui adequadament als treballadors.

Això és degut al fet que, en ocasions, el coneixement d'aquesta informació ha quedat circumscrit al personal del departament de RH, o a la cadena de comandament, com a gestors i responsables del seu compliment.

Altres vegades, malgrat que els treballadors tenen accés a la normativa, no saben com interpretar-la, ja que utilitza un llenguatge massa tècnic (legalismes) o s'inclou dins d'una normativa molt més àmplia, la qual cosa hi dificulta l'accés.

Finalment, és habitual que, malgrat que la normativa sigui clara i hagi estat comunicada als treballadors, no la trobin accessible en el moment en què volen consultar-la. Per aquest motiu, cal elaborar una comunicació clara, concisa, accessible i reiterada de la normativa als treballadors, amb la finalitat que assumeixin la corresponsabilitat del seu compliment i facilitin la gestió administrativa de les absències per part de l'empresa.

Objectiu

Ajudar que l'empresa comuniqui clarament i adequadament els processos i la documentació necessaris per absentar-se de l'empresa de manera legal.

Motivar el compliment de la normativa com a part de les responsabilitats del treballador.

Destinataris

Tota l'empresa.

Metodologia / Contingut

Com difondre la normativa d'absències a l'empresa?: Pla de comunicació.

Qualsevol Pla de Comunicació hauria de respondre 4 preguntes bàsiques: Què?, A qui?, Com? i Quan? Vegem com podem aplicar aquest esquema a l'hora de comunicar una normativa d'absències a l'empresa.

1. QUÈ? Contingut de la normativa

Per poder comunicar la normativa, el primer que hem d'elaborar és un document escrit que resumeixi els continguts ¹.

En termes generals, és important que el document sigui manejable (no gaire extens, amb índex de continguts, quadres-resum, etc.) i comprensible per a tots els treballadors (evitar les sigles, afegir un annex amb la descripció dels conceptes clau, etc.).

Pel que fa als continguts, el document hauria d'incloure:

- > Objecte: Descripció de la finalitat de la normativa.
- > Àmbit d'actuació i abast: Especificació del personal al qual afecta la normativa.
- > Descripció: Exposició clara i detallada dels diferents conceptes que inclou la normativa².

¹ Per a més informació, vegeu la Guia MC-IT Què ha d'incloure una normativa d'absències?

² El contingut dependrà de cada empresa. Hi ha empreses que tenen una única normativa sobre horaris, jornades, vacances, permisos i llicències, i n'hi ha d'altres que tenen normatives diferents per a alguns d'aquests conceptes.

S'hi pot incloure:

- Malaltia i accident comú.
 - Accident de treball i malaltia professional.
 - Permisos i llicències.
 - Horari laboral i jornada.
 - Vacances.
 - Excedències.
- > Normativa aplicable: Enumeració de les lleis i reglaments que afecten la normativa descrita.
- > Documentació de suport: Annexar o referenciar la ubicació d'aquella documentació necessària per complir amb la normativa, com, per exemple, el formulari que cal omplir per sol·licitar un permís.

2. A qui? Identificar el públic objectiu.

A l'empresa tenim diferents grups de treballadors que intervenen de manera diferent en el compliment de la normativa d'absències. Així, per exemple, mentre que tot el personal ha de donar un preavís de la seva absència i presentar els justificants en temps i forma, el comandament intermedi té, a més, un paper actiu en el control d'absències dels seus equips.

Per aquest motiu, tot i que la normativa escrita hagi de ser un document únic de referència, vàlid per a tots els treballadors de l'empresa, a l'hora de planificar-ne la difusió, és convenient segmentar els diferents públics per dissenyar una comunicació que s'adapti a cadascun d'ells. Segmentar els públics ens permetrà aconseguir més impacte en la comunicació, ja que podrem personalitzar el missatge (per exemple, posant en relleu què espera l'empresa de cada col·lectiu concret) i seleccionar els canals de comunicació més adequats per a cada un d'ells.

3. Com? Ús del llenguatge, contingut, canal i format.

Utilitzar un llenguatge comprensible per a tothom:

S'ha de garantir la simplicitat i la claredat del missatge, utilitzant un llenguatge que sigui senzill, accessible per a tots els treballadors. Per exemple, en les comunicacions escrites és preferible usar les frases curtes i evitar el llenguatge tècnic.

Personalitzar el contingut del missatge segons els diferents públics:

Perquè el missatge de la importància del compliment de la normativa s'integri en tota l'organització, es recomana personalitzar la comunicació als diferents grups d'interès. A continuació, posem alguns missatges que podrien utilitzar-se per als diferents públics:

> Utilitzar un llenguatge comprensible per a tothom:

- Explicar com afecta l'absentisme al compte de resultats i remarcar la importància estratègica de controlar-lo per assegurar la competitivitat de l'empresa.
- Necessitat del seu lideratge en la implantació dels nous procediments.
- Responsabilitat sobre el compliment de la normativa en la seva àrea d'influència.

> Comandament intermig:

- Èmfasi en el paper del cap com a difusor de la normativa i com a model del seu compliment per als treballadors.
- Importància de la seva implicació i col·laboració en el control de les absències dels seus equips, com a part de les responsabilitats del seu lloc de treball.

> Personal de base:

- Tot i que els empleats de vegades han d'absentar-se de la feina per causes legítimes, totes les absències tenen un impacte sobre la capacitat de l'empresa de prestar serveis i en la càrrega de treball d'altres empleats.
- Mitjançant el compliment de la normativa, es busca equilibrar els interessos de la persona i les necessitats operatives de l'empresa.

> Comitè d'empresa:

- L'absentisme afecta la marxa de l'empresa.
- La normativa està fonamentada en el respecte als drets dels treballadors i en el compliment de la legislació laboral vigent.

- S'espera el seu compromís i ajuda per assegurar que la normativa d'absències es compleixi i s'apliqui amb responsabilitat, de manera coherent i justa per a tots els treballadors.

Assegurar l'accés a la informació:

S'han de revisar els canals de comunicació existents en l'organització, seleccionant els més adequats per difondre la informació a cada grup d'interès, assegurant-nos que aquesta informació arribi i sigui accessible a tots els treballadors. Per exemple:

Combinar diferents enfocaments comunicatius i utilitzar, segons sigui pertinent, tots els canals disponibles (per escrit, cara a cara, a través d'Internet, de manera audiovisual) fa que augmentin les pro-

| | Direcció / Comandament superior | Comandament intermedi | Personal de base | | Nous empleats |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------|-----------|---------------|
| | | | Administratiu | Producció | |
| Cartes adjuntes a nòmina | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Cartells | | | ✓ | ✓ | |
| Correus electrònics | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Fulletes | | | | ✓ | |
| Formacions | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Manual de benvinguda | | | | | ✓ |
| Portal de l'empleat | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Reunions | ✓ | ✓ | | | |
| Revista d'empresa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Taulers d'anuncis | | | | ✓ | |
| Triptics | | | ✓ | ✓ | |

babilitats que el missatge arribi al receptor, i, per tant, s'aconsegueix que la comunicació sigui més eficient.

Augmentar l'impacte de la comunicació:

Per a la utilització d'un format atractiu, que capti l'atenció del receptor de la informació, es proposa dissenyar els suports comunicatius, de manera que es mantinguin els estàndards d'imatge corporativa i se'n transmeti l'oficialitat.

4. Quan? Mantenir la comunicació i garantir-ne l'eficàcia.

Finalment, una vegada que una normativa d'absències s'ha posat en marxa i està establerta, cal seguir treballant per garantir que es conegui i es compleixi en tota l'organització, i s'assoleixin els objectius que es persegueixen amb aquesta normativa. A continuació, es presenten algunes accions que poden ajudar a aconseguir-ho:

- Repetir el missatge al llarg del temps, per exemple, incloent un recordatori a les trucades de preavis de les absències, a les reunions de departament o a la revista d'empresa, permet que el missatge sigui recordat amb més facilitat.
- Assegurar que els missatges siguin coherents en el temps i uniformes per a les diferents audiències.

Encara que hagi d'adequar-se el canal i el missatge als diferents públics o grups de treballadors, els missatges han de ser coherents i uniformes per evitar que es generin malentesos o siguin distorsionats i puguin generar confusió sobre la normativa als empleats.

- Garantir que tots els nous caps i supervisors estiguin capacitats per a la gestió de les absències.

- Garantir que tots els nous empleats siguin conscients de la importància que l'organització atorga a l'assistència. Per exemple, incloent informació específica sobre aquest tema en el procés d'integració, o al manual de benvinguda.
- Controlar des de RH l'eficàcia i la coherència de les mesures adoptades. Per exemple, demanant l'opinió dels empleats sobre el seu coneixement de la normativa i la seva aplicació. Valorar periòdicament l'impacte de la comunicació permetrà a RH conèixer si els canals i formats utilitzats són els més adequats per transmetre informació als empleats.
- Revisar els procediments un cop la normativa hagi estat en vigor el temps suficient per ser aplicada amb eficàcia.



> ANNEX

QÜESTIONARI PER COMPROVAR LA COMUNICACIÓ DE LA NORMATIVA D'ABSÈNCIES ALS EMPLEATS.

El treballador coneix la normativa d'absències?

Temes que cal comprovar:

- > La normativa s'explica al treballador quan s'incorpora a l'empresa.
- > Els treballadors tenen un exemplar propi de la normativa.
- > La informació (normativa i circuits) està accessible perquè els empleats puguin consultar-la quan calgui.
- > Els empleats saben on trobar aquesta informació.
- > La normativa es comunica periòdicament com a recordatori a tota la plantilla (revista, correus electrònics, circulars, reunions...).
- > S'han utilitzat / S'utilitzen diversos canals per a la comunicació.
- > Hi ha canals definits per resoldre dubtes sobre la normativa (bústia RH, caps directes...).
- > Els canvis en la normativa es comuniquen a tots els treballadors.

MC
MUTUAL

**AMB LA
SALUT
LABORAL,
AMB LES
PERSONES**

AMB TU



24 hores d'atenció
900 300 144
www.mc-mutual.com