

# KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA



**Priručnik za sindikalne povjerenike**

DECEMBAR 2020



**Sindikat radnika trgovine  
i uslužnih djelatnosti BiH**

# SADRŽAJ

Komunikacijska strategija STBIH.....	3
Zašto Komunikacijska strategija.....	4
Strateški komunikacijski ciljevi .....	5
Ciljane Javnosti .....	8
Vrijednost poruke.....	9
Komunikacijski kanali i ključne poruke.....	10
Komunikacijske metode i alati .....	12
Pravila komuniciranja na internetu.....	13

# KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA STBIH

Sindikatski trgovine i uslužnih djelatnosti STBIH predstavlja i zastupa radnike u najdinamičnijem i najprogresivnijem sektoru, te u skladu s tim definiše svoje programske ciljeve te planira i implementira svoje aktivnosti.

Komunikacijskom Strategijom se STBIH nastoji efikasno povezati sa zainteresiranim stranama čime će poboljšati komunikaciju, pokazati uspjehe u radu, te osigurati da ciljne javnosti razumiju čime se STBIH bavi kroz promociju aktivnosti Sindikata.

Odnosi s javnošću nezaobilazan su faktor dobrog upravljanja i predstavljaju smišljeno, planirano i kontinuirano uspostavljanje i održavanje međusobnog razumijevanja između Sindikata i okruženja.



## ZAŠTO KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA?

- Strategijom se nastoji animirati javnost da prepozna značaj i snagu Sindikata i omogućiti široj ciljnoj javnosti da stvori jasnu sliku o djelatnostima Sindikata, njegovim strateškim ciljevima razvoja, te omogućiti omasovljenje sopstvenog članstva.
- Strategijom se nastoji efikasno povezati sa zainteresiranim stranama, poboljšati komunikaciju, pokazati uspjehe u radu, osigurati da ciljne javnosti razumiju svrhu STBIH i doprinijeti širenju dostupnosti informacija za širu javnost, te omogućiti jačanje razvojnog potencijala samog Sindikata.

Svako od članova Uprave i izabrani predstavnici STBIH, godinama grade sopstveni image u javnosti. Dobro planirani odnosi s javnošću u tome im mogu pomoći. Članovi Sindikata, a i eksterna javnost putem internet kanala imaju mogućnost direktnog obraćanja svojim zastupnicima i izabranim predstavnicima STBIH i na taj način uticati na ukazivanje ili rješenje problema. Lični odnosi s javnošću su ekstremno važni osobito u kriznim vremenima i potrebama za kriznom komunikacijom. U tim vremenima ugled STBIH je na najvećoj probi.

IMAGE	IDENTITET	UGLED
Image STBIH je rezultat međusobnog uticaja svih utisaka, iskustava, osjećaja, uvjerenja i, u konačnici, poznavanja šire javnosti o aktivnostima Sindikata	Identitet STBIH je objektivna statična kategorija utvrđena kroz posebnost STBIH i praćena vizualna ili materijalna sredstva (novi redizajnirani logotip) uz pomoć kojih se ona projektuju i komuniciraju sa različitim nivoima interne i eksterne javnosti.	Ugled je u čvrstoj korelaciji sa djelima STBIH, te je na članstvu i izabranim predstavnicima da željenu sliku potvrđuju djelima



## STRATEŠKI KOMUNIKACIJSKI CILJEVI

**CILJ KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE JE DA STBIH POMJERI SA MJESTA NA KOJEM SE NALAZI, NA MJESTO NA KOJEM ŽELI DA BUDE.**

- Promocija dostojanstvenog rada i zaštita radničkih prava u sektoru trgovine i uslužnih djelatnosti.
- Izgradnja i borba da STBIH bude legitimni predstavnik radnika iz sektora trgovine i uslužnih djelatnosti.

### VAŽNO!

Svi komunikacijski ciljevi moraju biti u direktnoj korelaciji sa strateškim ciljevima STBIH.





Pozicionirati se kao Sindikat koji ima važnu ulogu u poboljšanju prava i sloboda, te je usmjeren prema osiguravanju jednakog pristupa pravdi, poboljšanju standarda rada u sektoru trgovine i usluga

Povećati medijsko prisustvo i vidljivost kroz reagovanje na različite društvene izazove koji su u vezi s različitim vrstama diskriminacije radnika i direktnog ugrožavanja njihovih prava

Aktivno uključivanje najugroženijih kategorija društva u BiH, žena i mladih, u uočavanje problema, čak i u obliku tzv. Zviždača, odnosno stvaranje ambijenta za sigurno uzbuđivanje Uprave STBIH u slučajevima u kojima se direktno krše prava radnika. Kroz već organizirane Sekcije Sindikata, mladi i žene mogu djelovati u pravcu prevencije ugrožavanja prava radnika

Unaprijediti sposobnost rukovodstva STBIH na svim nivoima da se nose sa promjenama i izazovima na terenu

Postati legitimni predstavnik radnika iz sektora trgovine i usluga na području cijele BiH

Medijsko pokrivanje glavnih aktivnosti Sindikata na nivou cijele BiH



Ostvarivanje prava i interesa zaposlenih u sektoru trgovine i usluga, osobito u kontekstu složenih socijalnih, ekonomskih, političkih uslova u Bosni i Hercegovini, te na regionalnom ili globalnom nivou

Sindikat mora biti svakodnevno prisutan u lokalnoj zajednici, svakodnevno komunicirati i raditi sa svim članovima i potencijalnim članovima, a kroz projektne aktivnosti i ponudu STBIH će povećati povjerenje i dovesti do novih članova iz čega proizilazi i snažnija lokalna zajednica u cjelini

Poboljšati dosadašnji rad STBIH kroz proaktivniji i sistematičniji pristup u sprječavanju kršenja radničkih prava u sektoru trgovine i usluga na nivou BiH, obogatiti dosadašnju ponudu za članove STBIH nizom pogodnosti

Poboljšati prepoznatljivost Sindikata u smislu pridobijanja novih članova

Povećati uključenost svih članova Sindikata u promoviranje vrijednosti, image-a, identiteta i čuvanja ugleda Sindikata

Unaprijediti suradnju sa zajednicom

## CILJANE JAVNOSTI

- Internu javnost definisanu Strategijom čine svi članovi Sindikata koji su direktno ili indirektno uključeni u sam rad i procese razvoja Sindikata
- Eksternu javnost definisanu Strategijom, čine sve javnosti koje su u vezi s planiranim aktivnostima, kojih se aktivnosti tiču, koji učestvuju ili će učestvovati u planiranim aktivnostima te koji imaju ili će u budućnosti imati korist od aktivnosti.



### INTERNA JAVNOST

- Uprava STBIH
- Izabrani predstavnici i predstavnice
- Članovi sindikata
- Svi korisnici i korisnice bilo koje vrste pomoći od Sindikata ili oni koji volonterski učestvuju u aktivnostima Sindikata



### EKSTERNA JAVNOST

- Privatni sektor
- Obrazovne institucije
- Potencijalni budući članovi Sindikata
- Predstavnici vlasti (donosioci odluka)
- Donatori (trenutni i potencijalni)
- Mediji
- Mladi radnici/ce i žene
- Saradnici i saradnice
- Službe za zapošljavanje
- Simpatizeri
- Nevladin sektor
- Neformalne grupe
- Ostali strukovni savezi na čelu sa Sindikatom radnika BiH
- Svi građani i građanke BiH

## VRIJEDNOST PORUKE



### JASNA PORUKA

Kratka i jezgrovita izjava o tome šta ćemo uraditi za ciljane javnosti. Najčešće je to izjava o veoma bitnim pitanjima i pratećim načinima njihovog rješavanja. Kvalitetna i najbolja poruka se obraća jednoj osobi, a u istio vrijeme se obraća svima. Jezik koji upotrebljavamo treba biti jasan i razumljiv onima kojima je poruka namijenjena. Onaj koji prenosi poruku mora imati potpuni legitimitet i ugled za poruku, za koju treba biti vezan, i za koga će ciljna javnost vezati istu poruku.

### KORACI INTERNOG PR-A

Interna komunikacija podrazumijeva komunikaciju koja se dešava unutar Sindikata, te se realizuje na više nivoa. Obuhvata komunikaciju između izabranih predstavnika i članova, te članova Upravnog odbora STBIH

### KORACI INTERNOG I EKSTERNOG PR-A

**INTERNA KOMUNIKACIJA** je skup veza, sredstava i metoda unutar STBIH, kojima se prenose informacije koje utiču na ponašanje ljudi.

- Koordinacija
- Timski sastanci i planiranja
- Individualni sastanci
- Sastanci Upravnog odbora
- Sastanci sa članovima STBIH

**EKSTERNA KOMUNIKACIJA** podrazumijeva sastanke i događaje u koje su uključeni vanjski pojedinci i grupe, a koji su važni za uspješan rad Sindikata

- Sastanci sa partnerima
- Sastanci sa donosiocima odluka
- Redovni događaji Sindikata

# KOMUNIKACIJSKI KANALI I KLJUČNE PORUKE



Ciljna skupina	Ključne poruke	Komunikacijski kanali i alati
Potencijalni budući članovi Sindikata	SVRHA STBiH – Zbog čega postoji STBiH? Unapređenje pravnih i ekonomskih uslova u cilju adekvatne zaštite članova, te ostvarivanje socijalnih prava svakog člana u Sindikatu. Zaštita i promovisanje ekonomsko-socijalnih interesa članova putem kolektivnog pregovaranja.	E-mail, web stranica Facebook, Call centar, Instagram, YouTube, Viber, Whatsapp
Mladi radni ljudi uzrasta do 35 godina i žene kao ugrožene kategorije	VRIJEDNOSTI – U šta STBiH vjeruje? Neovisnost Transparentnost Integritet Jednakost Otvorenost i povjerenje Sve vrste ravnopravnosti Ostvarivanje minimuma socijalnih i radnih prava putem u članjenja u STBiH	Twitter, Instagram, Facebook, web stranica E-mail, YouTube, Viber, Whatsapp,
Javne ustanove socijalne zaštite kao partneri Sindikata u implementaciji projekata zaštite radnika	Prilikom turbulentnih vremena, ekonomskih recesija, krahova trgovačkih i uslužnih preduzeća, recentne pandemije i pogubnih posljedica, iniciramo zajednički fond po principu urgentne distribucije pomoći za najugroženije kategorije.	Društvene mreže, web stranice, telefon, E-mail Pisma institucijama Analize ugroženih grupa
Javne institucije na općinskom, kantonalnom, entitetskom i državnom nivou	U saradnji s javnim institucijama radimo za dobrobit ljudi i na ostvarivanju uslova za aktivnu zaštitu prava radnika.	E-mail Potpisani protokoli o saradnji Godišnji izvještaji Informacije o projektima/ programima Izrada zajedničkih strategija

Obrazovne institucije	Zajedno pružamo prilike djeci i mladima da na vrijeme steknu znanje o svojim pravima, i da budu osposobljeni za ista se boriti kada dođe vrijeme njihove radne sposobnosti. Stvaramo im dodatne vještine i iskustva u spoznaji kako se izboriti za svoja prava kako na individualnom, tako na kolektivnom nivou.	E-mail Potpisani sporazumi
Nevladine organizacije, partnerske i organizacije koje se bave srodnim djelatnostima	Zajedno sa NGO sektorom podižemo svijest o našim aktivnostima i stvaranju sigurnog ambijenta za radnike. Zajedno sa partnerskim organizacijama i drugim sindikalnim ili granskim udruženjima, ne vodimo frontalni ili zakulisani sukob nego zajednički radimo na sigurnosti i pravima svakog radnika pojedinačno. Mi nismo razlog problema, nego njegovo rješenje.	E-mail Društvene mreže Video zapisi Promotivni materijali Godišnji izvještaji Javni događaji
Međunarodni i lokalni donatori	Omogućavamo da se novac uložen u naše programe pretvori u vidljive društvene promjene i reformske procese u segmentu zaštite prava radnika u BiH.	E-mail Skype, Zoom, web stranica, društvene mreže Video zapisi, fotografije Projektne aplikacije Info materijal Dopisi Izvještaji
Urednici medijskih kuća u različitim dijelovima u BiH	Radimo na ostvarivanju prava radnika kroz naše metode zasnovane na; Otvorenosti i povjerenju Inicijativi i kreativnosti Zaštiti i edukaciji Integritetu Zajedno sa našim članovima mi smo izvor dobrih priča.	E-mail Saopštenja, dopisi, članci Press konferencije Intervju, fotografije Predstavljanje u medijima, Video zapisi/filmovi Web stranice Profili na društvenim mrežama (FB, INST, YT, TW)
Opća javnost	Mi smo jedinstven i snažan Sindikat u djelatnosti trgovine i usluga, koji svojim autoritetom, prepoznatljivošću i brojnošću omogućava članovima visok nivo zaštite prava radnika. Mi smo legitiman i dostojan predstavnik u zastupanju interesa radnika.	Mediji Web stranica Društvene mreže YouTube Konferencije Okrugli stolovi

# KOMUNIKACIJSKE METODE I ALATI

## NAJČEŠĆE KORIŠTENI ALATI



Saopštenja za štampu  
Dopisi  
Promotivni materijal  
Fotografije (s mjesta događaja, iz projekata)



Obavještenja  
Sponzorirani tekstovi  
Posebni događaji (promocija nove aktivnosti)  
Neformalni susreti s novinarima  
Press konferencija



Materijali za medije  
Intervjui  
Gostovanja  
Video materijal  
Istraživanje  
Priče članova Sindikata



Godišnji izvještaji  
Audio i video izjave  
Publikacije  
Pozitivne priče  
Društveno odgovorne aktivnosti



Informacije i tekstovi na stranici Sindikata  
Izjave za medije  
Obavještenja  
Sponzorirani tekstovi

# PRAVILA KOMUNICIRANJA NA INTERNETU

## 1. DISKRECIJA

## 2. POŠTIVANJE AUTORSKIH I SRODNIH PRAVA

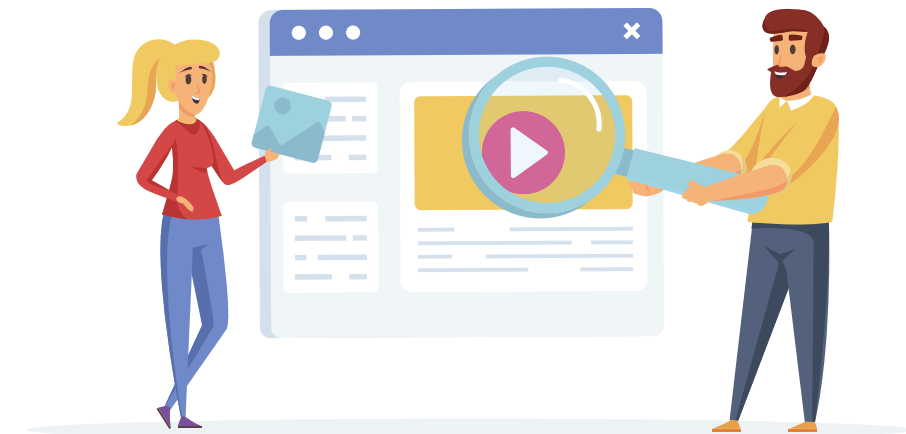
## 3. NAVOĐENJE IZVORA



Poštivanje autorskih i srodnih prava je osnova internet pravila ponašanja i bilo koji tekstovi, fotografije bez autorskih prava ili odobrenja samog autora se ne koriste, osim ako nisu preuzeti sa besplatnih stranica i ukoliko imaju oznaku da su slobodni za korištenje, reprodukciju ili distribuciju.

Prilikom preuzimanja i objavljivanja citata potrebno je navesti i naznačiti originalne izvore.

Nije dozvoljeno postavljati lične informacije o članovima Sindikata i/ili izabranim predstavnicima bez njihovog izričitog odobrenja. Ne smiju se objavljivati povjerljive informacije koje se odnose na СТВИН ili bilo kojeg izabranog predstavnika Sindikata.



## ODVAJANJE PRIVATNOG OD INSTITUCIONALNOG

Sve što neko objavi na društvenim mrežama ili internetu u cjelosti ostavlja dubok i neizbrisiv trag i može trajno naškoditi ugledu koji STBİH ima u uobičajenom i digitalnom okruženju.

## JASNO IZJAŠAVANJE

Kada pišemo statuse ili komentare ne smijemo ostavljati mogućnosti krivog tumačenja i razumijevanja. Naši statusi mogu pokrenuti različita pitanja ili diskusije, ali ne smiju ostaviti mjesta krivom tumačenju.

## PRIPREMANJE ODGOVORA

Bilo koji sadržaj na internetu ili društvenim mrežama ima mogućnost pokretanja različitih diskusija, suprotnih ideja i oponentnih mišljenja. Uvijek moramo dobro razmisliti prije nego odgovorimo, te koje bi implikacije odgovor mogao imati na STBİH.

\* Pravilnik komuniciranja na internetu i društvenim mrežama, u poslovnom i privatnom okruženju, je obavezujući za sve izabrane predstavnike i članove Sindikata. STBİH neće tolerisati kršenje ovih pravila.





## **STBIH - VIŠE OD SINDIKATA!**

KONTAKTI:

[www.stbih.ba](http://www.stbih.ba)

telefon: 061 144 679

[www.facebook.com/STBIH/](http://www.facebook.com/STBIH/)

Projekat podržao  
Olof Palme International  
Center (OPIC)

