

A stylized clapperboard graphic is positioned diagonally across the background. It features a series of white rectangular blocks along a diagonal line, with a white triangle at the top right end, resembling the top of a clapperboard.

**comunicació de**  
**PEL·LICULA**

Jubert+Partners

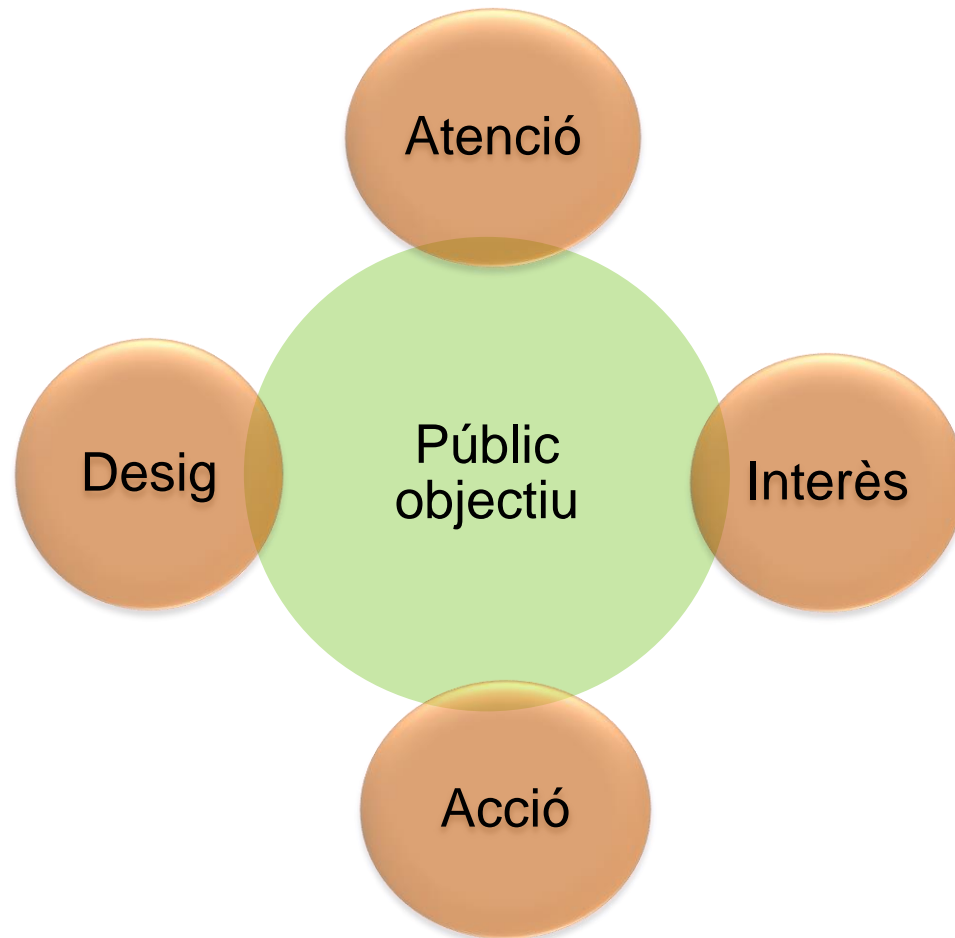
# LA IMPORTÀNCIA DE LA COMUNICACIÓ

**“La comunicació interna és un dels aspectes més descuidats i que més pèrdues genera”**

Diari *“Expansión”*

**“Creem la realitat  
amb els nostres  
PENSAMENTS”**

# OBJECTIUS PRIMARIS DE LA COMUNICACIÓ



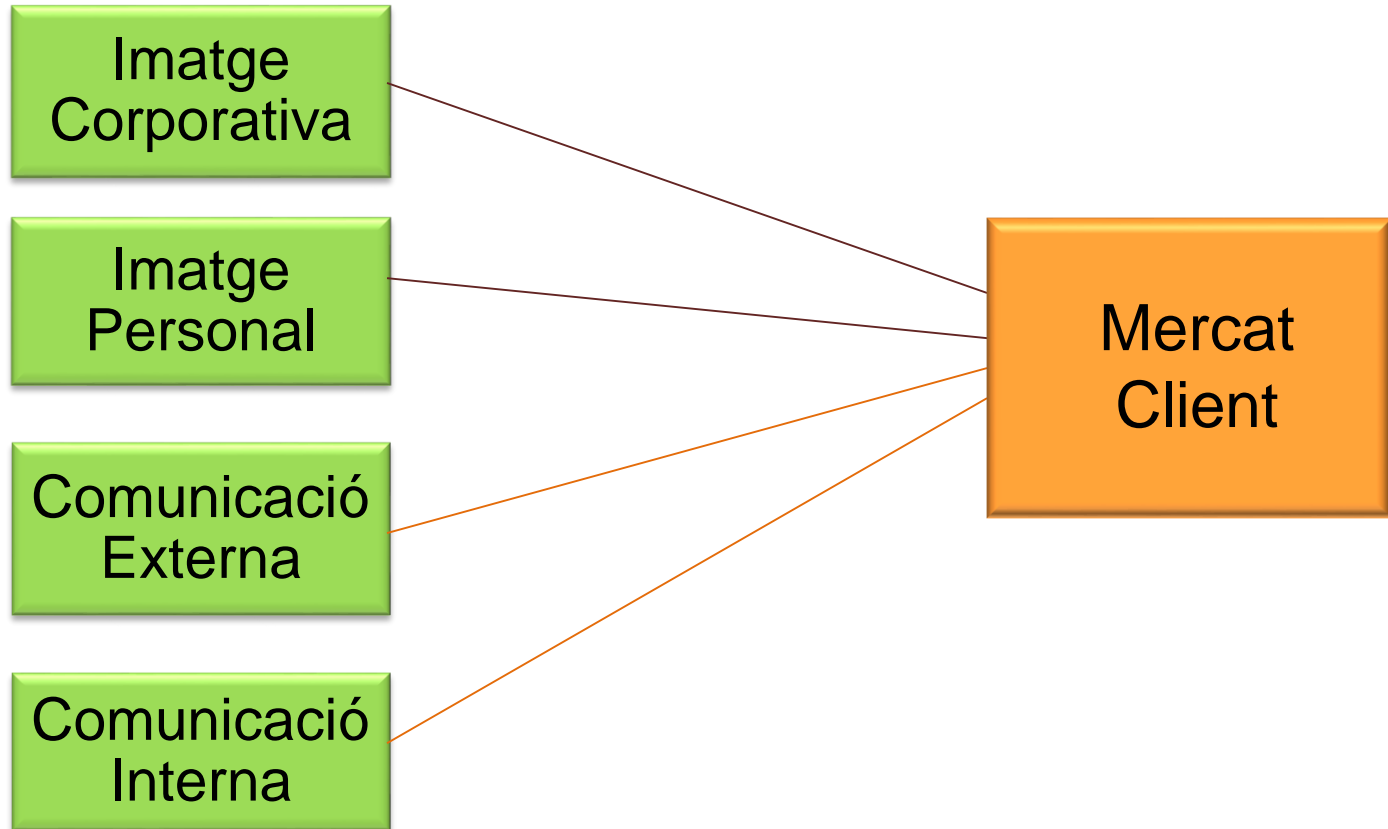


**el que no es COMUNICA,  
no EXISTEIX**

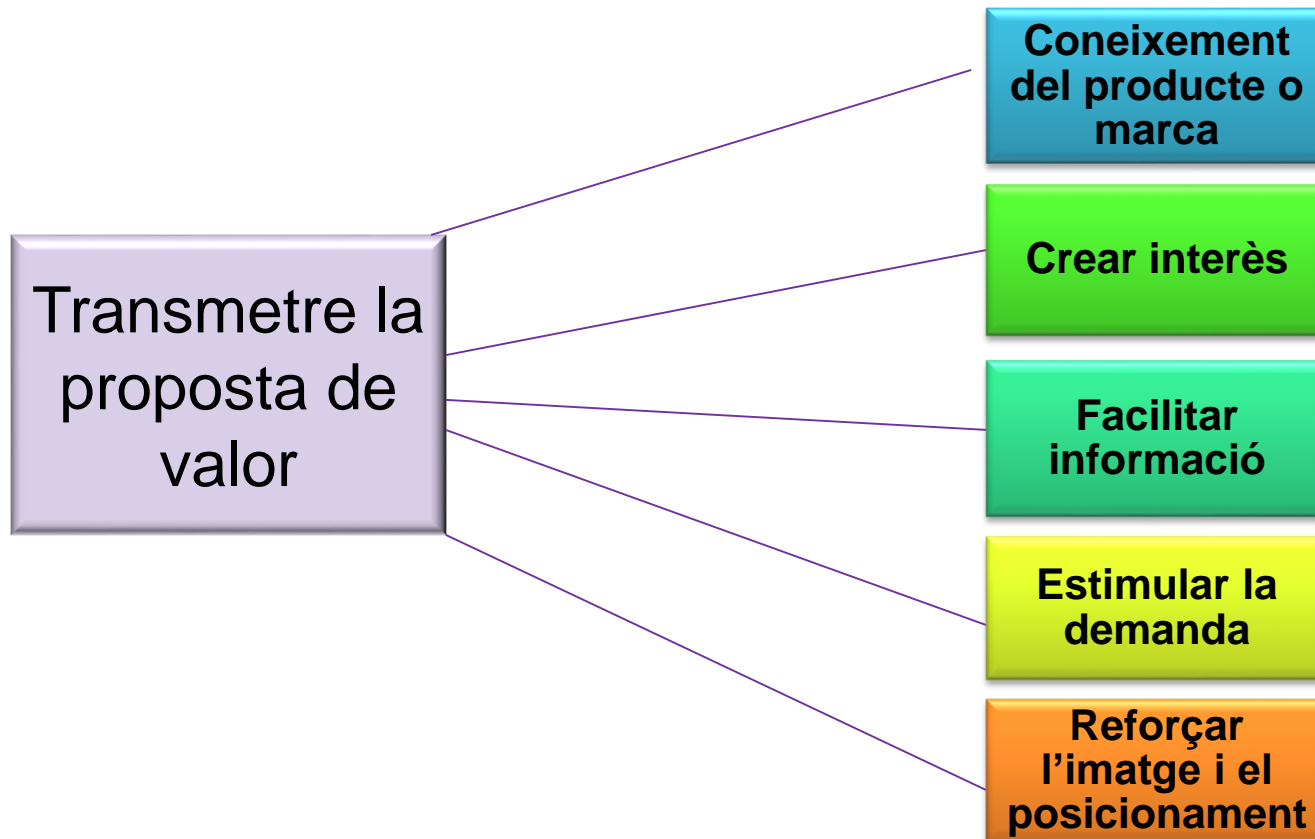
Jubert+Partners

# COMUNICACIÓ DE PEL·LÍCULA

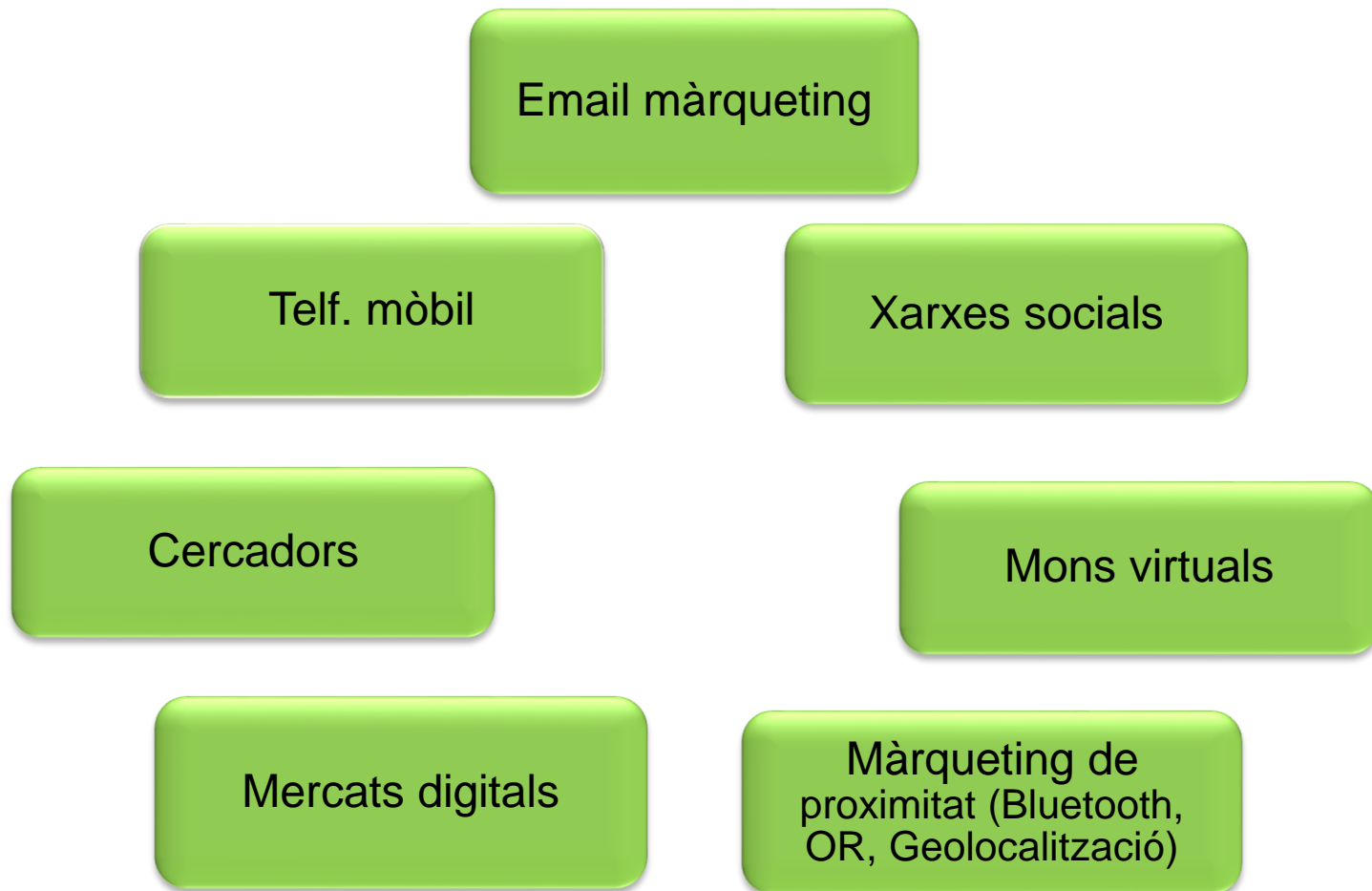
**A  
L  
I  
N  
E  
A  
M  
E  
N  
T**



# COMUNICACIÓ COMERCIAL



# EINES - ESPAIS EN EL MON DIGITAL







Store environment

Web

Packaging

**EXPERIENCE PROVIDERS (ExPro's)**

Advertising

Product



Salespeople

Brochures/  
collateral

Events



# COMUNICACIÓ DE PEL·LÍCULA



“Persones  
**ALINEADES**  
que  
comparteixen  
un projecte”

# COMUNICACIÓ INTERNA



# PRINCIPIS DE LA FILOSOFIA “FISH”



Comunicació de pel·lícula



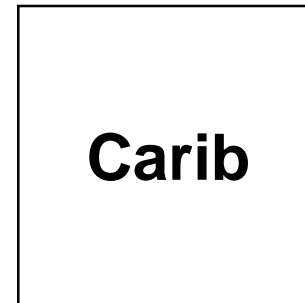
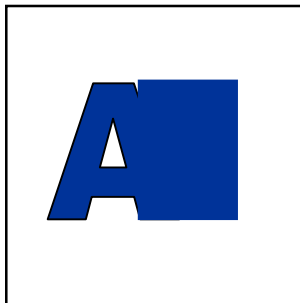
# RAONS PER REFORÇAR LES HABILITATS DE COMUNICACIÓ



1. Persona promig: **45%** del dia escoltant, **30%** parlant, **16%** llegint i un **9%** escrivint.
2. El **80%** de les vendes son realitzades per el mateix **20%** de venedors. **Tots som venedors**
3. El **85%** de l'èxit depèn de l'actitud personal, motivació i relacions positives.
4. Totes les activitats de la organització son influenciades per l'habilitat de comunicar-se efectivament.

# LA COMUNICACIÓ

- ➔ És la transferència d'informació.
- ➔ Algú emet i algú tracta d'entendre.
- ➔ El sistema de codis transmet informació.
- ➔ Els codis requereixen la composició de models en els quals s'allotja la informació, que poden identificar-se pel seu títol o per una part del seu contingut.



Font: "El Pensamiento Lateral" (Edward de Bono)  
"The Mechanism of Mind" (Edward de Bono)

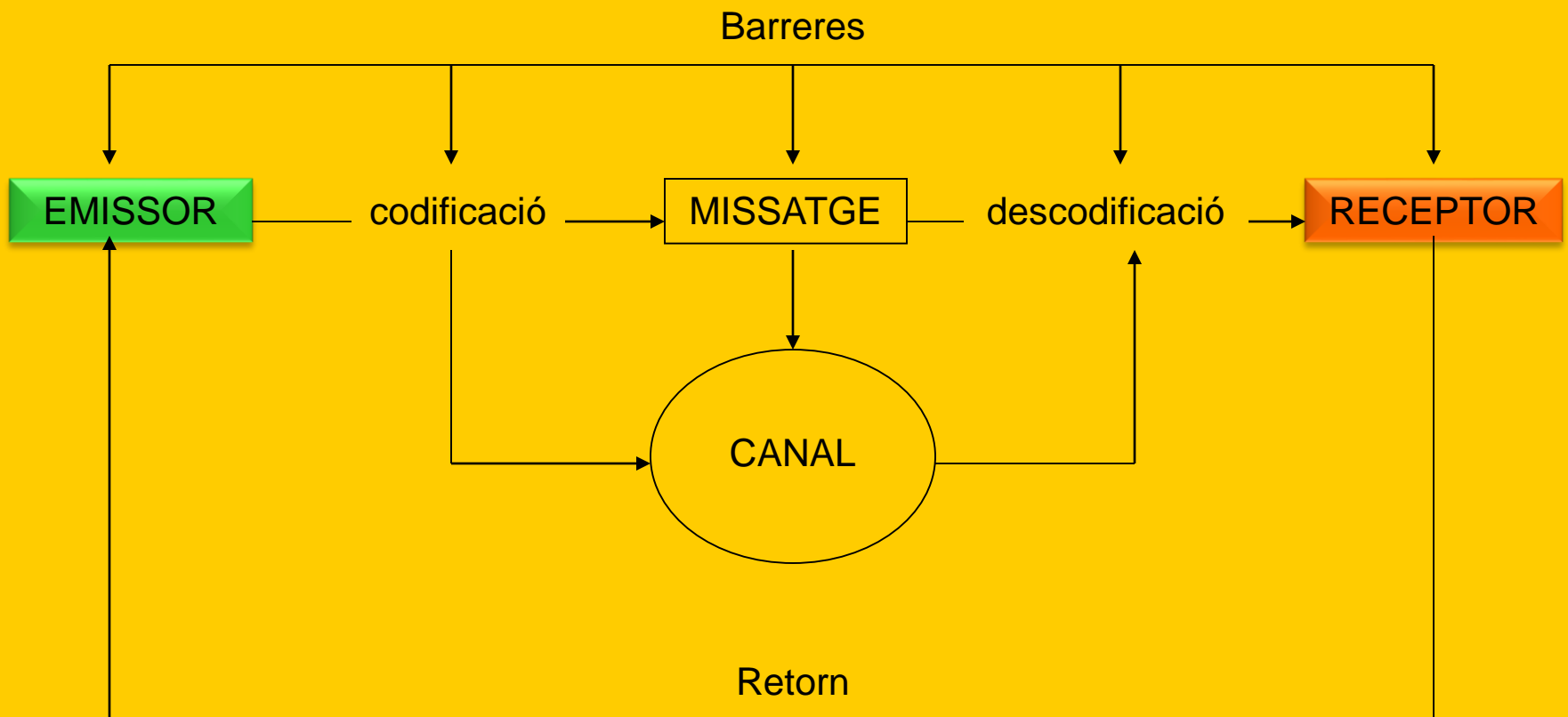


**la realitat és  
la PERCEPCIÓ de l'altre**

Jubert+Partners

Comunicació de pel·lícula

# Esquema del procés de comunicació





# EMISSOR

## **FACILITEN la comunicació:**

- Parar atenció al nivell de comprensió dels altres.
- Expressar la pròpia opinió, sense imposar-la.
- Pensar prèviament la idea que volem expressar.
- Organitzar la idea que volem expressar: idea principal, explicació i exemple.
- Emprar el temps adequat.
- Utilitzar termes clars i senzills. Si fas servir termes tècnics pregunta si s'han entès.
- Respectar les idees dels altres i els seus sentiments.
- Tractar de participar per fer progressar el discurs

## **DIFICULTEN la comunicació:**

- No atendre el nivell de comprensió ni preguntar sobre això.
- Utilitzar estratègies agressives per imposar el teu punt de vista.
- Improvisar, sense tenir la idea clara.
- Anar-se'n per les branques, perdre's.
- Excedir-se en el temps, i utilitzar detalls intrascendents.
- Intervenir com a reacció a allò que els altres han dit, sense tenir cura de l'estil.
- Passar per alt la intervenció precedent
- No escoltar els altres.

# RECEPTOR

## **FACILITEN la comunicació:**

- Escoltar de forma activa.
- Intentar comprendre el missatge de l'altra persona, encara que no s'hi estigui d'acord
- Mostrar una actitud assossegada d'escoltar, interès per allò que diu l'altre.
- Intentar evitar els prejudicis envers els qui parlen o envers la seva opinió.
- Actitud d'acceptació d'opinions diferents o contràries a la pròpia, com a susceptibles d'enriquir el grup.
- Utilitzar adequadament els torns de paraula.

## **DIFICULTEN la comunicació:**

- Aparentar escoltar de forma activa mentre es pensa l'estratègia per confrontar allò que estan explicant.
- Intentar debatre, confrontar, desafiar amb un argument més potent mentre l'altra persona parla.
- Mostrar actitud d'estranyesa, desinterès.
- Expressar prejudicis, estereotips...
- Actitud de rebuig cap a allò que no quadra amb allò que hom pensa.
- Trencar els torns i tallar el company que parla.

# CONCEPTES x MILLORAR L'EFECTIVITAT DELS MISSATGES PARLATS

## Missatge verbal

**Assegurar-se que sabem del que anem a parlar.  
Utilitzar paraules adequades donen força i energia.**



## Missatge vocal

**Evitar monotonia.  
Modular el volum i to de veu  
Donar èmfasi a les parts importants del missatge.  
Regular la velocitat**

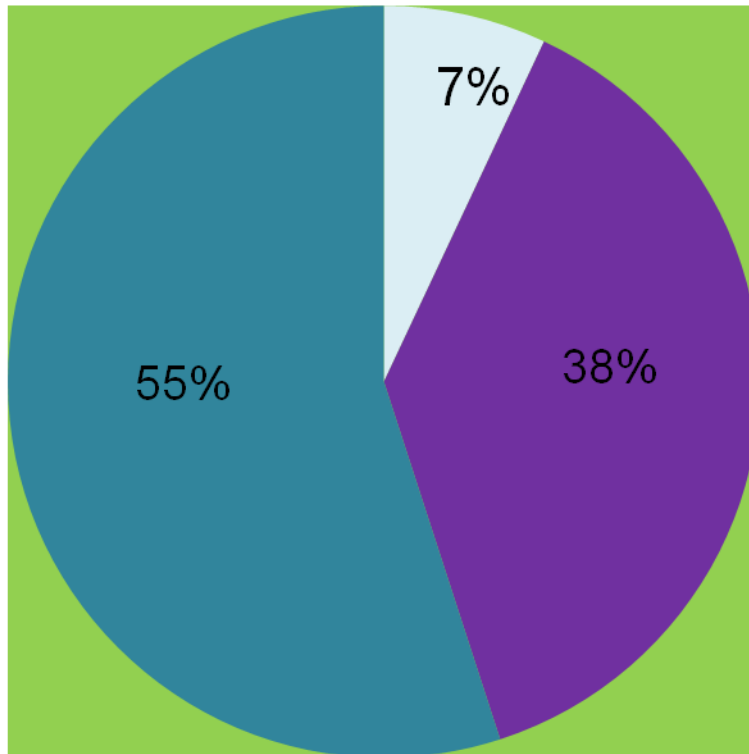


## Missatge no verbal

**Entendre que quan parles, tot el teu cos parla.  
Parar atenció a la teva postura, a la teva cara, al teu somriure**



# EL PERCENTATGE DE CREDIBILITAT



- Missatge verbal
- Missatge vocal
- Missatge Visual

# AGRÄIM UN TRACTE MÉS PERSONAL

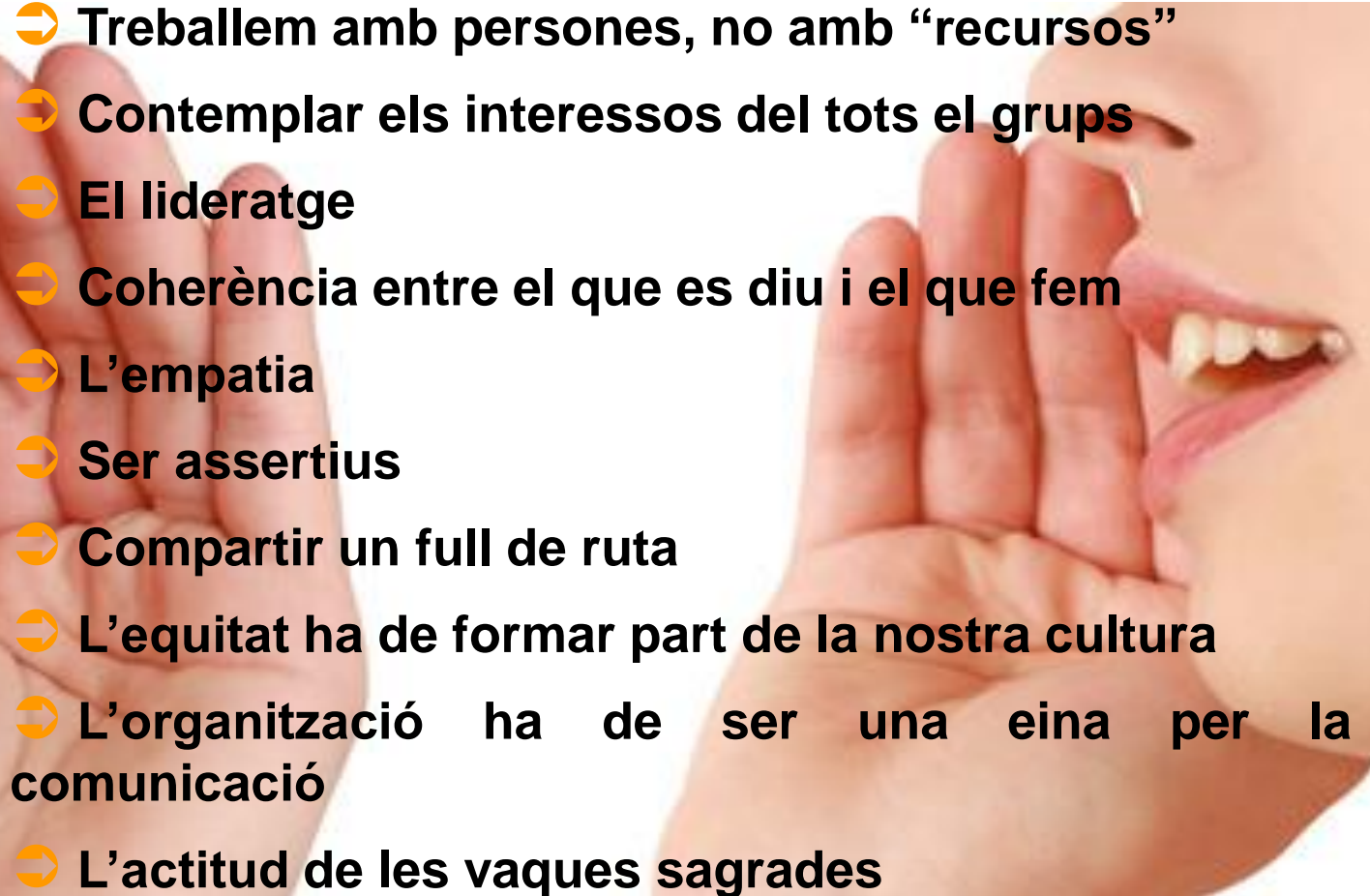
- Més de la meitat (**51%**) preferia que el nomenin pel seu nom de pila en el moment de la salutació. prop del 17% amb el seu cognom i un 23% preferia l'ús del nom i cognom
- Poc més del **56%** desitjaven que les persones es presentin amb el seu nom i cognom, el 32,5% preferia que usessin el seu cognom, i prop del 7% el seu nom de pila

# LA COMUNICACIÓ AMB NOSALTRES MATEIXOS

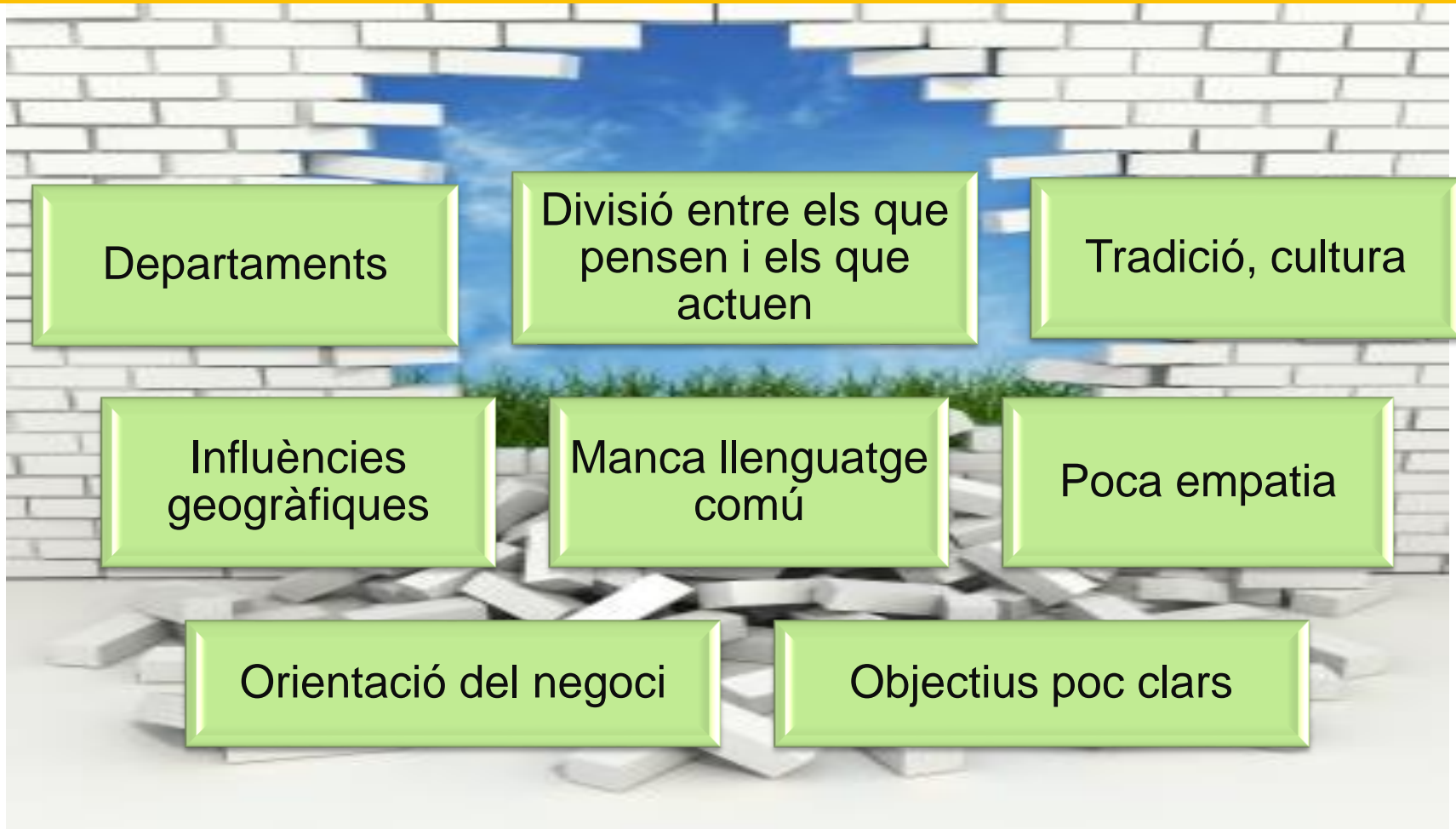


- Més del 95% manté conversa interior negativa
- Cal enfocar-nos en el que volem, NO en el que no volem

# TRETS BÀSICS DE LA COMUNICACIÓ

- 
- ➔ **Treballem amb persones, no amb “recursos”**
  - ➔ **Contemplar els interessos de tots els grups**
  - ➔ **El lideratge**
  - ➔ **Coherència entre el que es diu i el que fem**
  - ➔ **L'empatia**
  - ➔ **Ser assertius**
  - ➔ **Compartir un full de ruta**
  - ➔ **L'equitat ha de formar part de la nostra cultura**
  - ➔ **L'organització ha de ser una eina per la comunicació**
  - ➔ **L'actitud de les vaques sagrades**

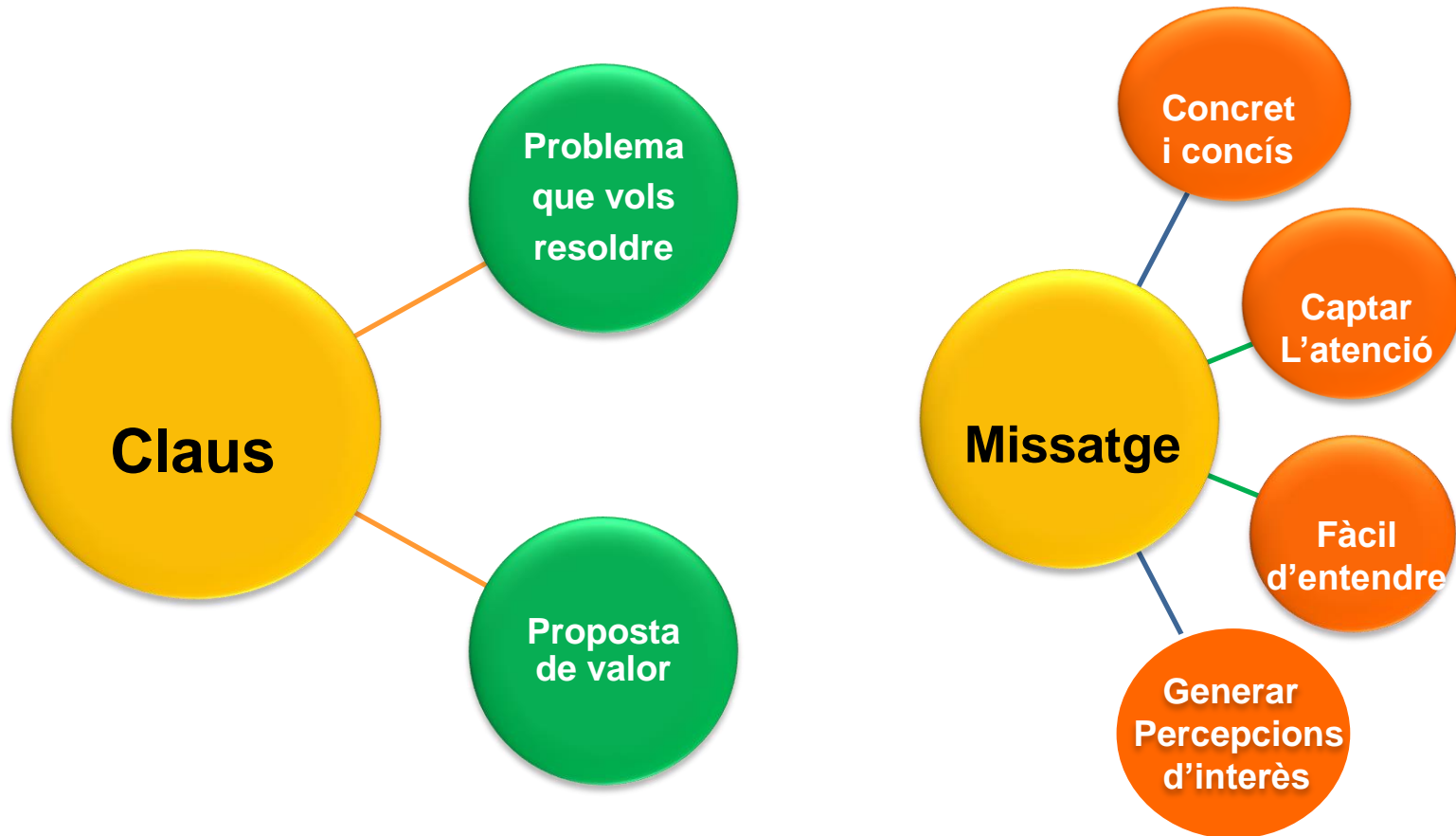
# BARRERES DE LA COMUNICACIÓ





# ELEVATOR PICTCH

PRESENTACIÓ 2 MINUTS



# TIPUS DE COMUNICACIÓ

verbal



No verbal



# HABILITATS DE COMUNICACIÓ VERBAL

*Brífig*  
*feedback*  
*retroacció*

Continent  
Contingut

Telangièctasi  
Mononucleosi

Paraules

- Estrangeres
- Tècniques
- Tambor
- Negres

# A TENIR EN COMPTA x MILLORAR LA COMUNICACIÓ

## Cal fer...

Empatitzar

Mantenir la concentració

Ser concret i específic

Reforçar el llenguatge oral amb elements no verbals

Comunicar a l'altre, d'una manera no verbal que l'escoltes

Ús actiu de la retroalimentació perquè puguis assumir allò que vols comunicar

Discutir temes d'un en un

Identificar el moment en que el vostre interlocutor vol que acabem amb el nostre rol de receptor

## Cal evitar...

Interrompre qui parla

Jutjar

Criticar una persona

Oferir ajuda o solucions abans d'hora

No parlar d'allò que és, sinó d'allò que fa.

Evitar les generalitzacions (no és lo mateix dir "últimament et veig absent" que dir "sempre estàs als núvols")

Evitar les paraules: sempre, mai

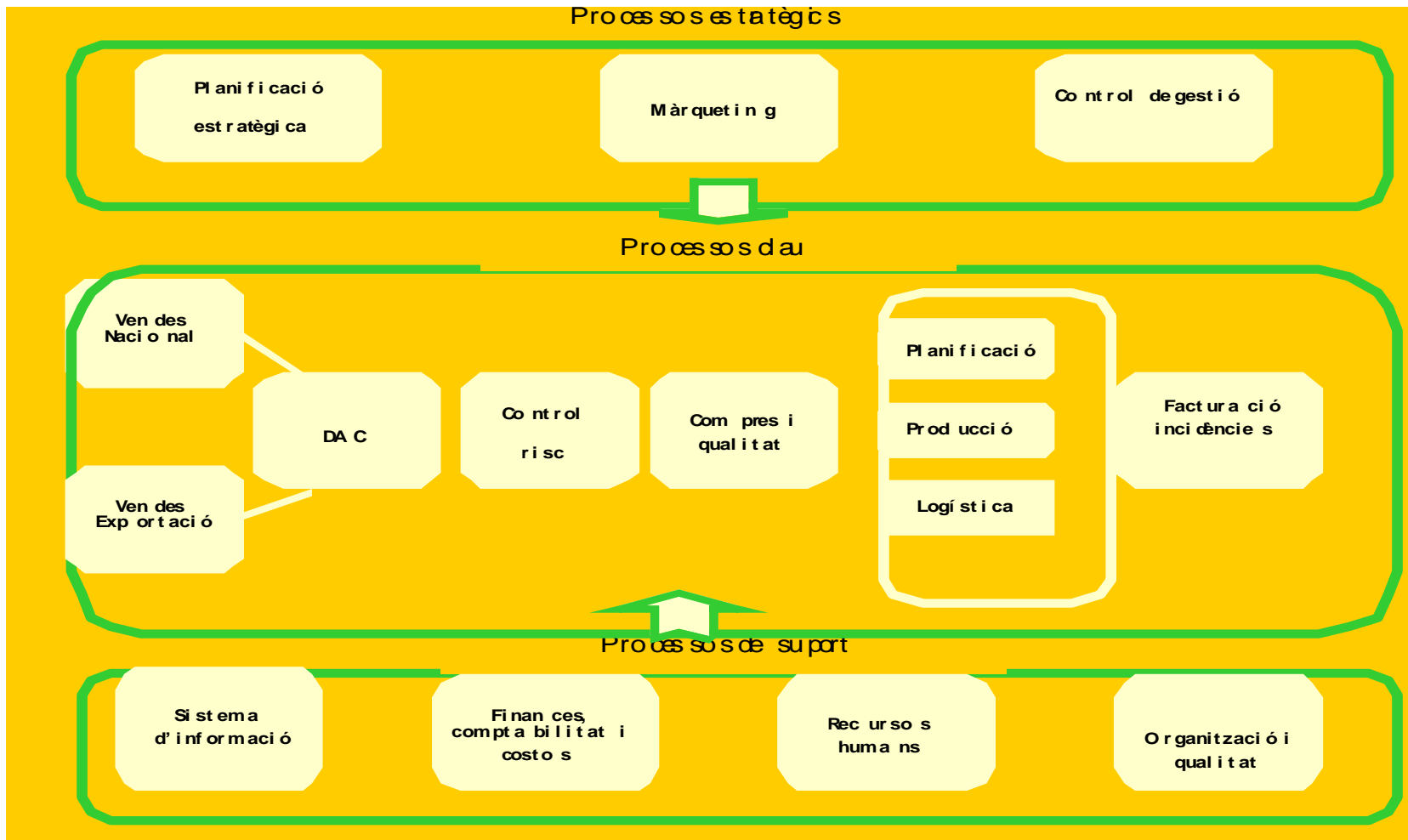
Parlar del passat

Acumular emocions negatives

El síndrome de l'expert (donar la resposta quan encara no t'han explicat ni la meitat del tema)



# COMUNICACIÓ HORIZONTAL



# Conceptes bàsics de l'estratègia

# VALOR X PREU

Què em  
Dónes?

Producte + Gamma +  
Qualitat + Innovació + Servei  
+ Atenció excel·lent +  
Personalització + Exclusivitat  
+ Detalls + Compliment +  
Requeriments + Seguretat ....

**Per què ens  
compren ?** =

Què pago?

Preu + ...



# VALOR X PREU

Què tenen en comú?



ZARA



BANG & OLUFSEN



A stylized clapperboard graphic is positioned diagonally across the upper half of the image. It features a series of rectangular segments along a diagonal line, with a white bar at the top right containing a small triangle, mimicking the 'clap' of a clapperboard.

**lideratge de**  
**PEL·LICULA**

Jubert+Partners

# EL GRAN OBJECTIU

Lideratge és la influència interpersonal que s'exerceix en una situació, dirigida a través del procés de comunicació humana, orientada a l'assoliment d'un o diversos objectius específics.

**“aconseguir  
que les coses passin”**

# DUBTES A RESOLDRE x UN LIDERATGE EFECTIU



# ALINEAMENT I ESTRATÈGIA

Definició de  
l'estratègia

Execució de  
l'Estratègia

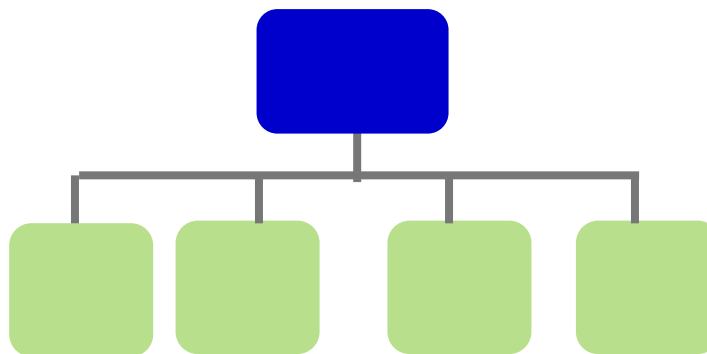




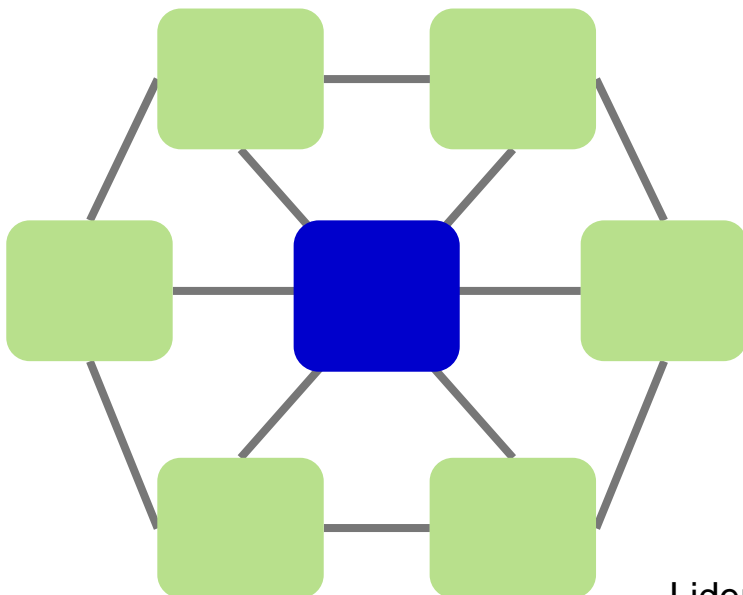
quan fallen els  
**SENTITS**

Jubert+Partners

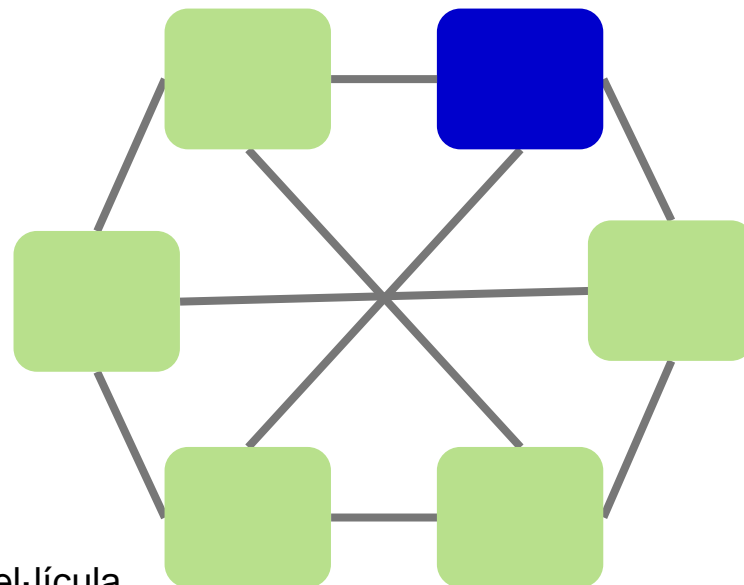
# Lideratge Autocràtic



# Lideratge Participatiu



# Lideratge Liberal



Lideratge de pel·lícula

# CINC LÍNIES D'ACCIÓ x UN LIDERATGE EFECTIU

Marcar un camí

Provocar el canvi

Inspirar una  
visió compartida

Delegar

Motivar i actuar  
amb Empatia



# LIDERAR "NO" ÉS MANAR....

# LIDERAR ÉS INSPIRAR I FORMAR

Escollir i conduir l'equip:

Definir les prioritats

Aclarir expectatives i objectius

Afavorir el conflicte creatiu

Facilitar la participació

Reconeixement

- . Implicar l'organització
- . Comunicar amb persuasió
- . Prendre decisions

# LIDERATGE

**“Només la pràctica et  
convertirà en un  
superlíder “**

# L'ESCOLTA ACTIVA



EMPATIA



# TRES ESTILS DE COMUNICACIÓ



# SER ASSERTIU

S'ha definit com el fet de defensar els drets personals i expressar els pensaments, sentiments i creences de manera directa, honesta i apropiada que no violin els drets de l'altre persona.

(A.J. Lange i P. Jakubowski, Responsible Assertive: Cognitive/Behavioral Procedures for Trainers)

# EL LENGUATGE CORPORAL



To de veu



Inflexions de veu



Velocitat de parla



contacte visual



Postura corporal



Gestos amb les mans



Expressions facials

Comunicació de pel·lícula

# EL COMPROMÍS I LA COMUNICACIÓ

## IDEES PER CONSTRUIR COMUNICACIÓ

- ① Compromís amb reciprocitat
- ② Donar el millor d'un mateix
- ③ Resultats
- ④ Neix de la llibertat
- ⑤ El ingredient més potent, el “emocional”
- ⑥ Es construeix
- ⑦ Es gestiona en las distàncies curtes
- ⑧ No es etern
- ⑨ Els caps son el mirall
- ⑩ Coherència entre el que es diu i el que es fa

# LA MOTIVACIÓ I LA COMUNICACIÓ

1. Polítiques amb “equitat”
2. Comunicació clara
3. No oferir res que no pugui complir
4. Potenciar els valors de confiança i tolerància
5. Generar autonomia
6. Compartir amb els col·laboradors els èxits
7. Aconseguir que la gent es senti orgullosa de l'empresa on treballa
8. Afavorir el treball en equip
9. Oferir oportunitats de desenvolupament professional
- 10. Escoltar**

**i..... Tenir un bon Cap !!!!**



# CONCEPTES POTENTS PER UNA BONA COMUNICACIÓ

**Empatia**

**Simplicitat**

**Utilització de  
metàfores i  
analogies**

**Liderar amb  
l'exemple**

**Reconeixeme  
nt de les  
possibles  
incoherències**

**Diàleg**

**Repetir, repetir, repetir...**

**Empowerment**

# Empowerment

**El fet de delegar poder i autoritat als subordinats i transmetre'ls el sentiment de que són propietaris del seu propi treball**

# SÍMPTOMES DE LES ORGANITZACIONS TRADICIONALS

- Manca de confiança

- No sempre saps si estàs treballant bé

- Ningú sap què està passant

- Treball repetitiu

- Generalment, els indicadors no són gaire clars

- És millor callar

- Control escàs sobre el treball

- Són els altres qui resolen els teus problemes

- Dèficit de reconeixement a les idees o els esforços

# COM MILLORAR LA COMUNICACIÓ

- La motivació

- Augmenta la responsabilitat i el compromís

- Millora la creativitat

- Facilita el canvi

- Augment de la comunicació

- Incrementa l'entusiasme i l'actitud positiva

- Es construeix un futur compartit

# COM IMPLANTAR L' EMPOWERMENT A LA NOSTRA ORGANITZACIÓ

Compromís de la direcció

Definir les responsabilitats de

cada Lloc de treball i comunicar-les

Definir i comunicar les fites

Definir el sistema de gestió

Implementar la retribució variable

Creació d'equips de treball

Formació de tot el personal involucrat



The background is a vibrant green with several light green film strips crisscrossing diagonally. The text is centered in the middle of the image.

**presentacions de**  
**PEL·LICULA**

Jubert+Partners

# DECÀLEG

- Focalitzi el tema
- Demostri entusiasme
- Deixa clar el que vols comunicar
- Contextualitza els números
- Crea un moment inoblidable
- Crear fulls visuals
- Intenta donar un espectacle
- Manté la tranquil·litat davant de  
contratemps
- Ven beneficis
- els sentits



# FOCALITZA EL TEMA



Les presentacions  
son un canal  
de comunicació  
potent

# DEMOSTRA ENTUSIASME



Presentacions de pel·lícula

# DEIXA CLAR EL QUE VOLS COMUNICAR



Presentacions de pel·lícula

# CONTEXTUALITZA ELS NÚMEROS



Presentacions de pel·lícula

# PRESENTACIÓ EMOCIONAL

Les persones no poden escoltar i llegir de manera efectiva al mateix temps

El ponent no pot llegir si vol mantenir l'atenció

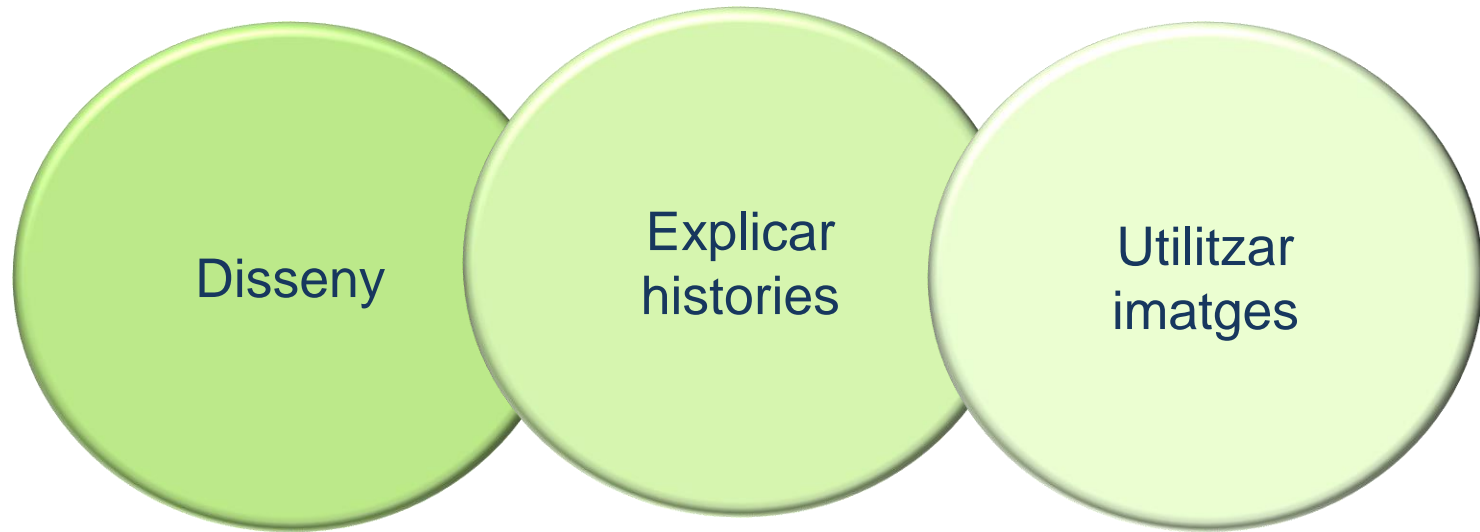
Evitar fulls plens de text

# CREA UN MOMENT INOBLIDABLE



Visual  
i  
Simple

# CREA FULLS VISUALS





# INTENTA DONAR UN ESPECTACLE



Les bones  
històries  
son....

Simples  
Creïbles i  
Emocionals



# MANTÉ LA TRANQUIL·LITAT DAVANT DE CONTRATEMPS

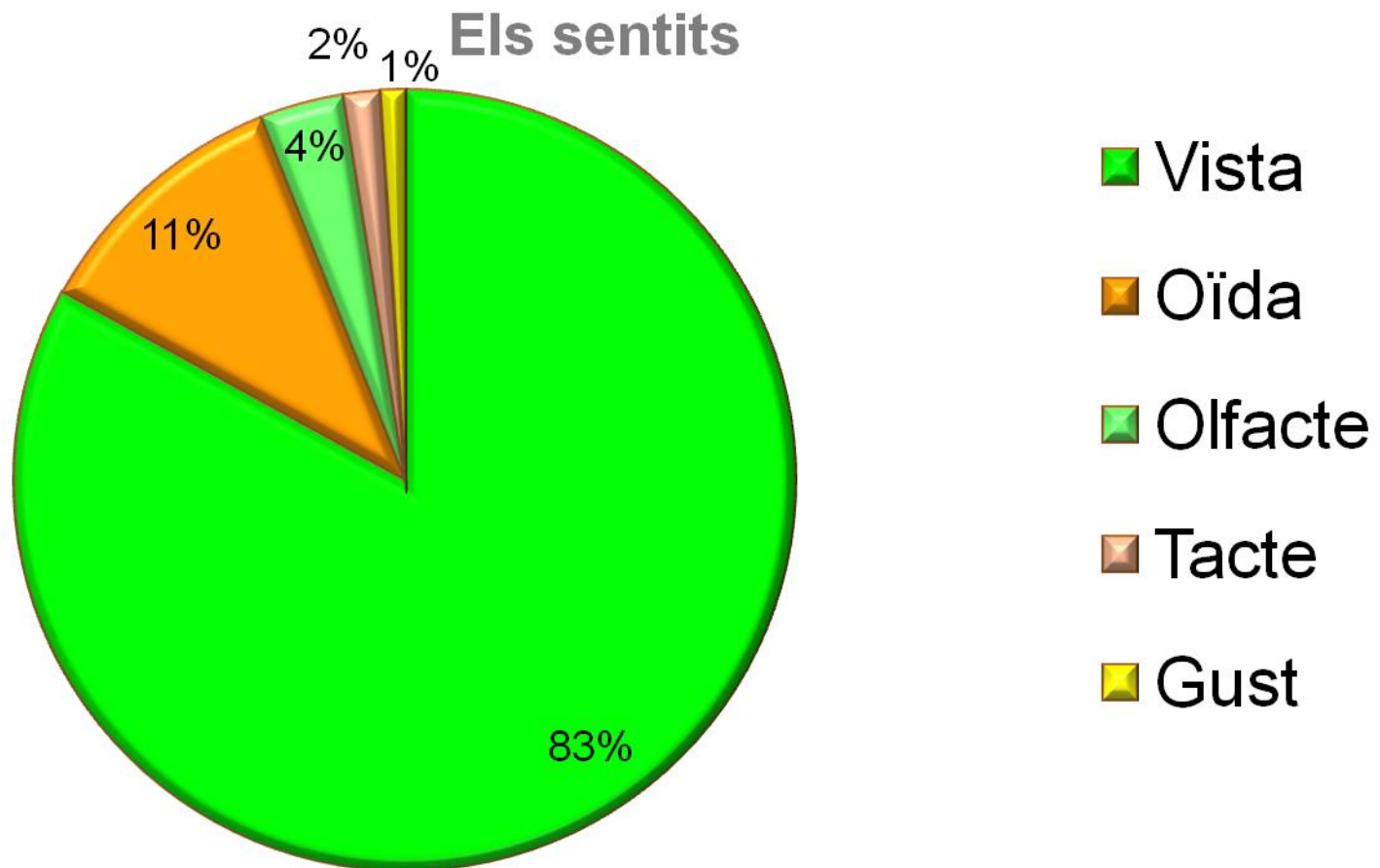


Presentacions de pel·lícula

# VEN BENEFICIS



# ELS SENTITS GENEREN PERCEPCIONS I ENS DONEN INFORMACIÓ



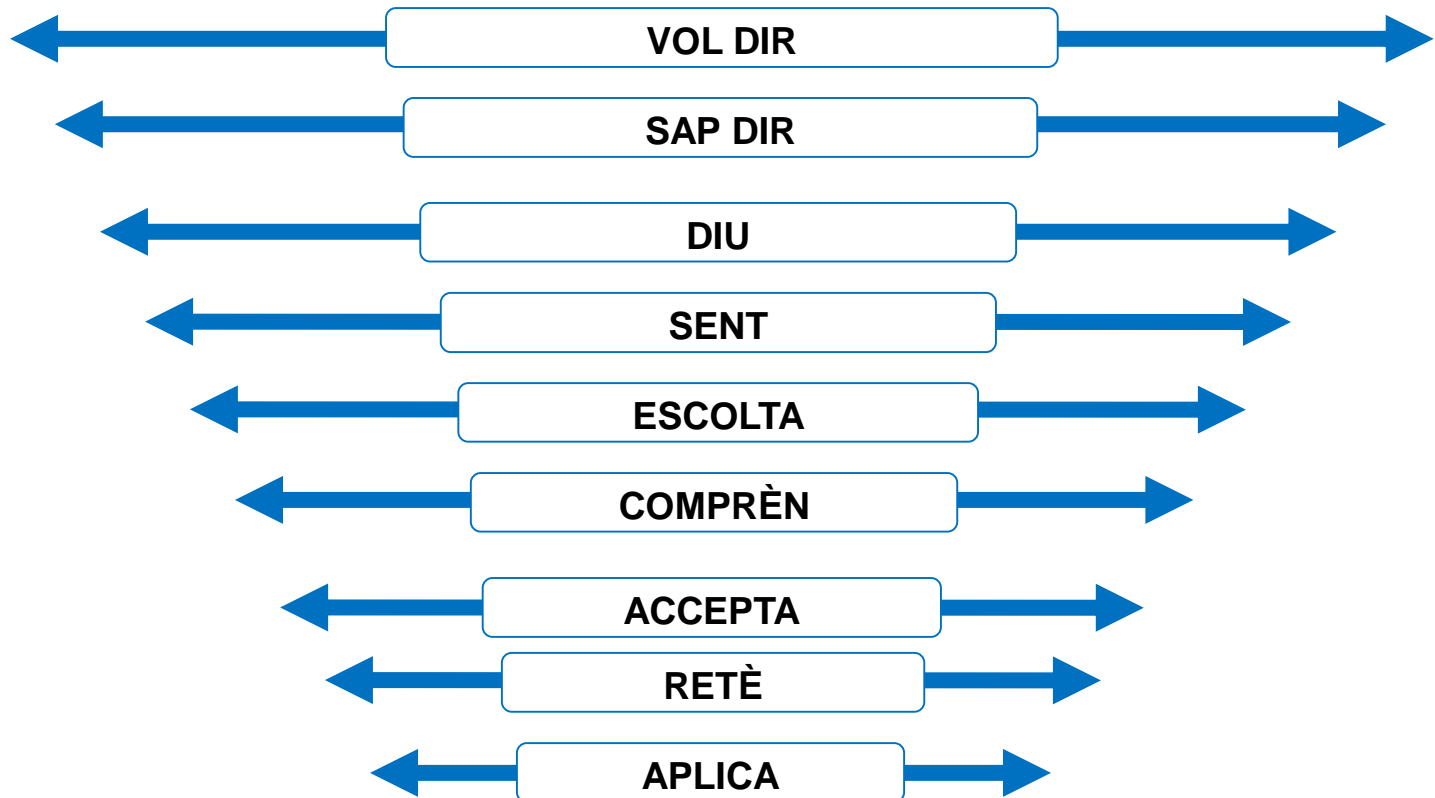


**reunions**  
**EFFECTIVES**

Jubert+Partners

# DEGRADACIÓ DE LA COMUNICACIÓ

El que es ...



Reunions efectives

# TIPUS DE REUNIONS

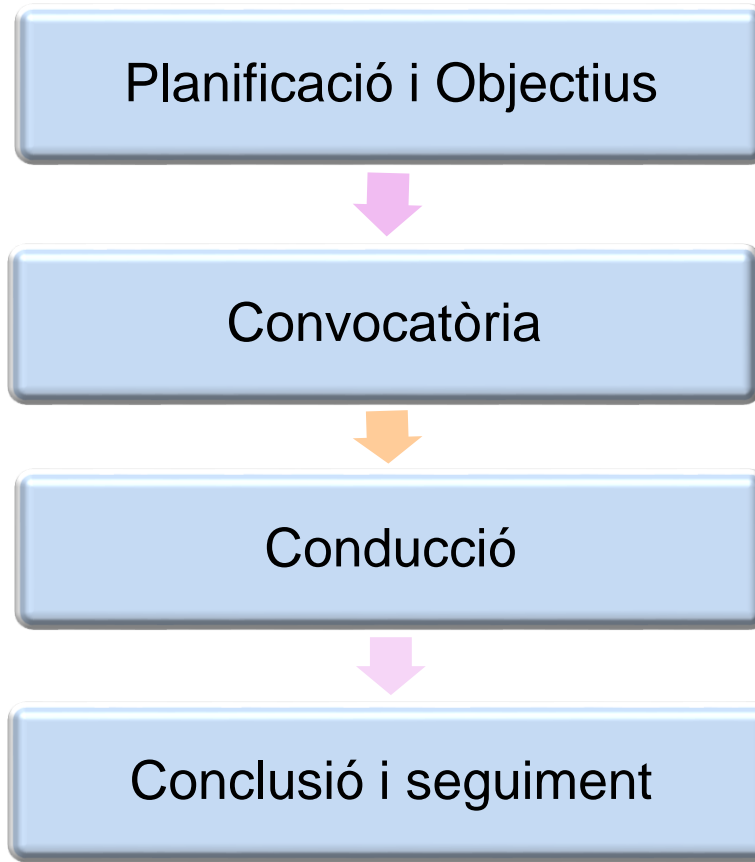
## Informatives



## Participatives

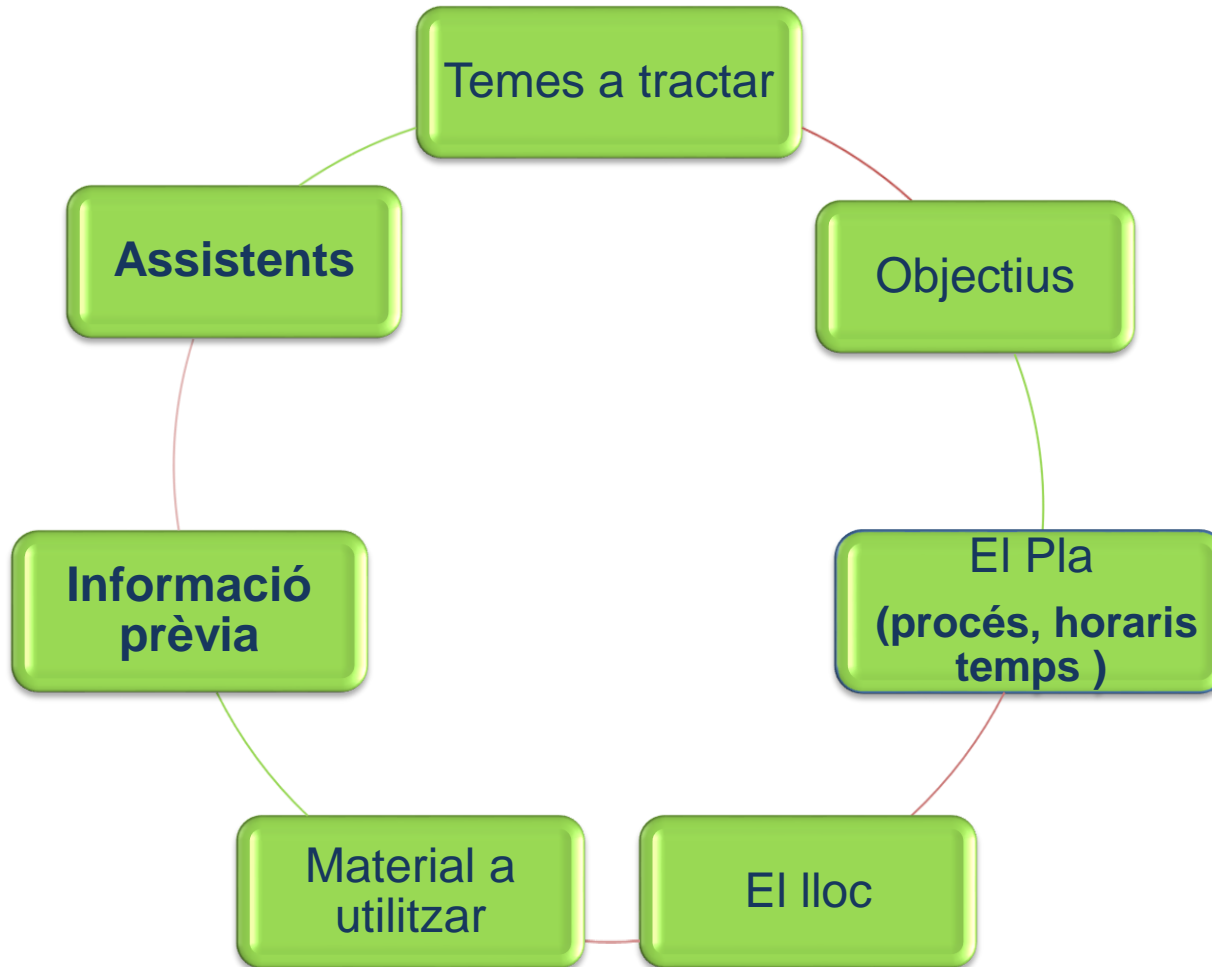


# CONCEPTES CLAU





# PLANIFICAR LA REUNIÓ





# CONVOCATÒRIA

Lloc

Assistents

Dia hora d'inici i final

Guió i temps dels temes a tractar

Material per revisar o estudiar i temes pendants de reunions anteriors

# EL ROL DEL LÍDER

- ★ Començar i acabar **puntualment**
- ★ Complir amb el **temps** i l'**ordre** dels temes de la convocatòria
- ★ Evitar que les discussions no es desviïn del tema
- ★ Redactar resum reunió amb els acords i detall de les accions a posar en marxa amb responsable i data
- ★ Assegurar que totes les conclusions i decisions siguin clares per tots els presents

# L' ANIMADOR I PARTICIPANTS

**L'animador  
evitarà**

- X Imposar el seu punt de vista
- X Mostrar impaciència
- X Ser imprecís
- X Tenir diàlegs privilegiats amb algú dels assistents
- X Monòlegs

**Els participants  
deuen**

- X Ser competents en relació als temes a tractar
- X Ser responsables respecte de les decisions
- X Estar interessats i motivats
- X Participar i aportar idees
- X Ser escoltats i valorats
- X Percebre que són compresos

# RESUM I CLAUSURA

- ✌ Dedicar els últims minuts a assegurar una síntesis comprensible
- ✌ Enumerar els acords o decisions assolides
- ✌ Concretar detall d'accions amb responsables i dates
- ✌ Data de la nova reunió si es possible
- ✌ Agrair la col·laboració

# DESPRÉS DE LA REUNIÓ



Redactar i distribuir l'acta de la reunió



Actualitzar inventari d'accions pendents



Seguir el curs de les decisions preses



Continuar procés animació.....

# 6 BARRETS PER PENSAR





# Metodologia

- ➔ La metodologia dels *6 Barrets per Pensar* separa el pensament en 6 blocs, que s'identifiquen com barrets en sentit figurat.
- ➔ Simplifica el pensament i permet veure un mateix tema des de diferents perspectives totalment oposades.
- ➔ Amb l'acte simbòlic de posar-nos un barret centrem el pensament enfocant amb precisió, evitant divagar per altres camins que no siguin apropiats en cada cas.

Es tracta de dirigir la atenció per conduir el nostre pensament com un director dirigeix la seva orquestra.



# Com utilitzar els barrets



Defineix el problema i lidera la reunió



Informació i dades disponibles



Intuïció i sentiments



Avantatges i Beneficis



Valora els aspectes febles, història, coneixements...



Possibles Alternatives



Resum, síntesis, accions i passos següents



**podeu**  
**trobar-me a...**

**[www.repensarlaempresa.com](http://www.repensarlaempresa.com)**

 **[www.twitter.com/joanjubert](http://www.twitter.com/joanjubert)**

 **[www.facebook.com/repensarlaempresa](http://www.facebook.com/repensarlaempresa)**

 **[www.linkedin.com/companies/repensarlaempresa](http://www.linkedin.com/companies/repensarlaempresa)**

 **[www.slideshare.net/repensarlaempresa](http://www.slideshare.net/repensarlaempresa)**

**Jubert+Partners**



Plaça de l'ajuntament, 7; 4t - 08700 Igualada  
jjubert@repensarlaempresa.com

repensarlaempresa

[www.repensarlaempresa.com](http://www.repensarlaempresa.com)



Jubert+Partners