

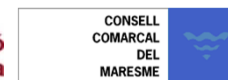
TALLER DE COMUNICACIÓ:

Pla de millora de la comunicació empresarial

Març de 2012



El contingut d'aquests materials elaborats per *Cresàlida, Creixement i Consolidació Empresarial, s.c.p* està sota la llicència de Creative Commons Attribution 3.0.



cresàlida
Creixement i Consolidació Empresarial

Programa

1. ELS PILARS DE LA COMUNICACIÓ
2. ELEMENTS CLAU DE LA COMUNICACIÓ
3. PUNTS CLAU DE LA PRESENTACIÓ DE L' EMPRESA
4. CANALS I VIES DE COMUNICACIÓ
5. CANALS I VIES DE COMUNICACIÓ



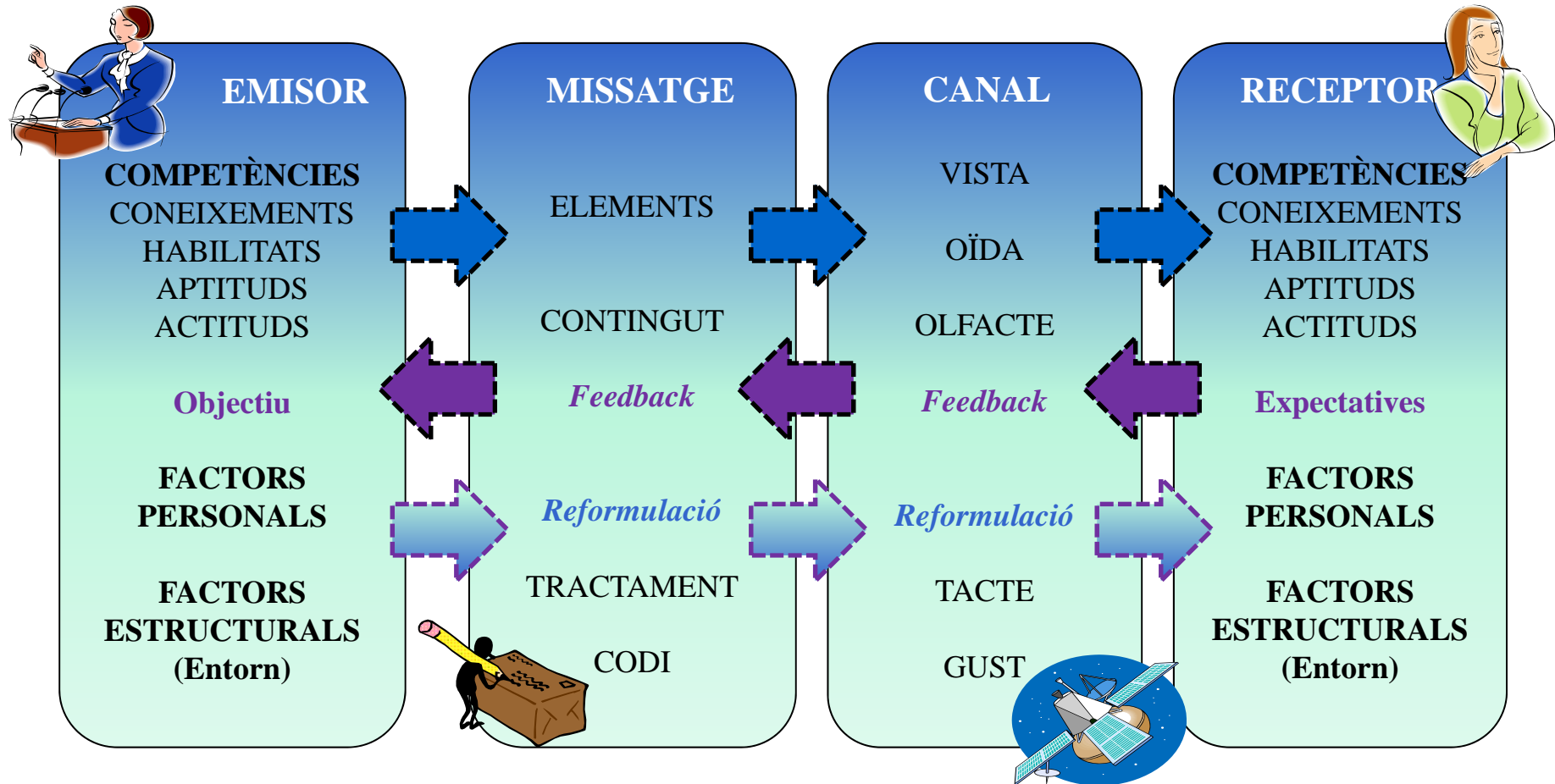
Objectius

- ❖ Perfeccionar i/o adquirir uns coneixements i unes tècniques que permetin *millorar la presentació de la nostra empresa i dels nostres productes* a clients, persones col·laboradores, entitats financeres, institucions públiques, etc.
- ❖ Adquirir unes habilitats, actituds i aptituds, que permetin incrementar l'eficàcia i eficiència en de la nostra *forma de comunicar-nos* tant interna a la organització com a l'exterior.
- ❖ Adaptar la nostra comunicació als diferents tipus d'*interlocutors o receptors*.
- ❖ Conèixer els *mitjans i canals de comunicació interns i externs* mes òptims per assolir els nostres objectius empresarials en general i comercials en particular.



2.1 ELS PILARS O BASES DE LA COMUNICACIÓ

El procés de la comunicació






http://www.youtube.com/watch?v=hnmlpKcN_04&feature=related



El contingut d'aquests materials elaborats per Cresàlida, Creixement i Consolidació Empresarial, s.c.p està sota la llicència de Creative Commons Attribution 3.0.

TAULA DE FACTORS

FACTORS ESTRUCTURALS 	FACTORS PERSONALS 	FACTORS COMPETENCIALS 
<p>Factors econòmics, polítics i socials externs</p> <p>Situació del sector empresarial en relació a les persones emprenedores</p> <p>Conjuntura de l'economia i del sector empresarial</p> <p>Polítiques econòmiques i socials</p> <p>Infraestructura econòmica i social</p> <p>Factors de discriminació</p>	<p>Trajectòria professional formal i informal (ocult) i posicionament professional envers el sector o activitat</p> <p>Trajectòria formativa formal i informal</p> <p>Situació socioeconòmica</p> <p>Nivell sociocultural</p> <p>Sistema de creences</p> <p>Situació familiar (rol exercit)</p> <p>Altres factors (edat, estat de salut, discapacitat, gènere, etc).</p>	<p>COMPETÈNCIES TÈCNiques Competències del perfil professional i empresarial</p> <p>COMPETÈNCIES DE BASE Determinades per l'entorn sociocultural.</p> <p>COMPETÈNCIES TRANSVERSALS</p> <p>Competències de diagnòstic</p> <p>Competències relacionals</p> <p>Competències d'afrontament</p>
BASES D'UN PROJECTE EMPRESARIAL		

Es milloren mitjançant decisions polítiques i/o canvis econòmics

Es milloren amb aprenentatges formatius, laborals, experiències personals, recursos socials i accions d'assessorament al procés de creació de l'empresa



EL CONCEPTE DE COMETÈNCIA PROFESSIONAL I/O EMPRENEDORA

- Conjunt integrat de **coneixements, habilitats, aptituds i actituds** que necessita una persona per desenvolupar una activitat professional o empresarial.
- Són recursos que adquirim a través de la **formació, l'experiència professional o empresarial, l'experiència de vida familiar i social**.
- Es posen en joc en cada **situació formal o informal** (professional, empresarial, laboral, familiar, personal, social, etc.) i les millorem a través del procés de transferència entre els diferents àmbits.

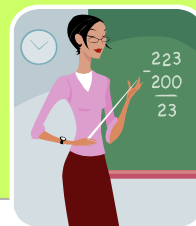
COMPETÈNCIES TÈCNICO PROFESSIONALS/EMPRESAR IALS

Conjunt de **coneixements i tècniques** necessàries per desenvolupar una activitat determinada (laboral, professional i/o empresarial)



COMPETÈNCIES DE BASE

Coneixements bàsics reconeguts com a requisits necessaris per a afavorir l'accés a un sector i/o mercat (laboral i/o empresarial)



COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Conjunt de **capacitats, habilitats, aptituds i actituds** que posem en joc en els diferents àmbits



CLASSIFICACIÓ DE COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

❑ COMPETÈNCIES DE DIAGNÒSTIC

IDENTIFICAR I VALORAR LES PRÒPIES CAPACITATS

- Capacitat de reconèixer **potencialitats i límits personals**, en relació a l'àmbit professional i empresarial (conèixer punts forts i punts dèbils)
- Capacitat per construir una **imatge professional realista i positiva** valorant i confiant en les pròpies capacitats.



DISPOSICIÓ A L'APRENENTATGE

- Conèixer i definir els propis **interessos de formació** en relació amb l'objectiu empresarial.
- Identificar els **dèficits formatius** (mobilitzar el temps i recursos necessaris)
- Mantenir una **actitud positiva** cap a l'aprenentatge per millorar les capacitats professionals i empresarials (curiositat per cercar informació relacionat amb l'activitat)



SITUAR-SE EN EL CONTEXT

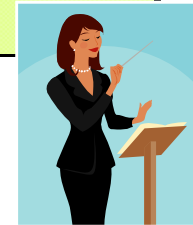
- Identificar les **característiques, requeriments i exigències** del context empresarial
- Identificar les **responsabilitats** relacionades amb la creació i gestió de la pròpia empresa.
- Identificar els **valors i regles de funcionament** de l'activitat i sector empresarial.
- Identificar les **funcions i competències** requerides en l'activitat.



❑ COMPETÈNCIES DE RELACIÓ

COMUNICACIÓ

- **Expressar** i presentar els propis pensaments i idees de manera clara i concisa.
- **Escoltar i entendre** a la resta de persones (escolta activa)
- **Realitzar les preguntes adequades** per obtenir la informació de retorn
- **Utilitzar la comunicació no verbal** (llenguatge de gestos, postures i tons de veu)



RELACIÓ INTERPERSONAL

- **Capacitat per relacionar-se** satisfactòriament amb les persones de l'entorn.
- Respondre satisfactòriament i amb **actitud assertiva** a les persones de l'entorn.
- **Valorar** de forma positiva les **realitzacions i èxits** de les persones de l'entorn.
- **Participar activament de les converses** en els diferents situacions.
- **Expressar les opinions** encara que siguin contràries a les altres persones.
- **Respectar les opinions** dels demés.
- **Plantejar** de manera i a la persona adequada **les queixes** i problemes relacionats sorgits.



TREBALL EN EQUIP

- **Col·laborar i cooperar** en la realització de les tasques dins d'un equip entenent i compartint l'objectiu comú.
- **Saber demanar i acceptar l'ajuda** de les persones de l'entorn (en tots els àmbits).
- **Oferir recolzament** a les persones que ho necessitin.
- **Fer suggeriments** per millorar el treball, activitat o les condicions del mateix.



❑ COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT

RESPONSABILITAT

- Disposició per **implicar-se en l'activitat** de manera eficaç i eficient.
- Realitzar l'activitat d'acord amb les **indicacions rebudes**.
- Realitzar les **preguntes pertinents** abans d'iniciar una activitat o durant la mateixa.
- **Complir amb els compromisos adquirits** (terminis i qualitat).



ADAPTABILITAT

- Capacitat de **generar estratègies** de resposta davant els canvis de l'entorn i a les noves exigències.
- **Modificar les actuacions** que no s'adeqüin al nou escenari
- **Percebre els canvis** en l'entorn empresarial com una **oportunitat** per millorar el potencial.



ORGANITZACIÓ

- Tenir una **visió clara del conjunt d'activitats** i tasques relacionades amb l'activitat objecte de l'empresa i amb la gestió de la mateixa.
- **Poder realitzar** les activitats i tasques amb **autonomia**
- **Capacitat per establir els passos** a realitzar en l'execució de les tasques.
- Saber **establir prioritats** en l'ordre d'execució de les tasques a realitzar.
- **Poder reorganitzar** les tasques davant **situacions imprevistes**.



(SEGUEIX COMPETÈNCIES D' AFRONTAMENT)

NEGOCIACIÓ

- Cercar **acords satisfactoris per les parts** i apropar posicions davant situacions de conflicte.
- **Parlar i dialogar** per resoldre problemes o desacords.
- Donar els passos necessaris per **plantejar les queixes** a les persones adequades.
- **Expressar les opinions amb fermesa** però sense actituds negatives o agressives.



GESTIÓ DE SITUACIONS D' ESTRÉS

- Capacitat per **generar estratègies de resposta positiva** davant de situacions de dificultat o conflicte.
- **Mantenir el control de sí mateix/a** en situacions estressants o que provoquen fortes emocions (sobrecàrrega de responsabilitat i/o tasques, desacords etc.)
- **Identificar les causes** o motius que han originat un problema o error.
- **Buscar canals de comunicació** amb les persones de l'entorn.
- Interpretar les **situacions difícils com oportunitats** i possibilitats de desenvolupament empresarial i/o professional.
- Intentar **solucionar els mals entesos** amb les persones de l'entorn mitjançant la comunicació.



GESTIÓ DE LES EMOCIONS



- Capacitat **d'identificar, analitzar i controlar els sentiments i les emocions** generades en situacions de diversa naturalesa dins el context empresarial, desplegant estratègies adequades per a l'afrontament d'aquestes.
- **Ser conscient de les emocions** que es donen de manera espontània i que estan més presents en el propi comportament
- Ser capaç **d'identificar situacions** a l'àmbit empresarial que poden derivar en **risc de conflicte emocional**.
- Identificar les situacions empresarials o motius que **provoquen sensacions negatives** (frustració, fracàs, tristesa...), afrontar-les acceptant aquestes sensacions i generant estratègies per a actuar constructivament.
- **Mantenir el control de sí mateix/a** en situacions que provoquin fortes emocions.
- **Identificar els indicadors físics** relacionats amb diferents emocions i aplicar tècniques de compensació.
- **Desplegar estratègies** (analitzar la situació amb perspectiva, compartir i contrastar l'anàlisi, relativitzar, etc.), per convertir una possible reacció emocional (ira, ràbia, por, inhibició, tristesa, etc.) en una actuació raonada (afrontar la situació amb ànim constructiu, analitzar i contrastar amb les persones implicades, cercar solucions i alternatives, etc.).



INICIATIVA- AUTONOMIA



- Capacitat **d'anticipar i afrontar les situacions empresarials** amb una visió a curt, mig i llarg termini, sense supervisió permanent i prenent decisions, creant oportunitats, generant propostes o projectes i abordant els problemes potencials amb confiança, responsabilitat, seguretat, creativitat i sentit crític.
- Conèixer i assumir el nivell de **gestió autosuficient** de l'empresa.
- **Anticipar les situacions** que es poden donar en el marc de l'actuació empresarial, preveient oportunitats i dificultats que es puguin derivar.
- Actuar en l'execució de les funcions i davant situacions no habituals amb **seguretat, confiança, creativitat, responsabilitat i perseverança**.
- **Aportar alternatives genuïnes** fent ús de l'experiència acumulada, en l'execució de les funcions i en la resolució d'incidències, d'imprevistos o problemes.
- Mostrar una **actitud proactiva enfocada a l'acció**, és a dir, davant de situacions que precisen canvis planificar l'actuació pertinent i no mantenir una actitud passiva i al marge.
- **Calcular l'abast de les decisions** preses en l'execució de la pròpia feina, assumint els riscos i afrontant les conseqüències, generant alternatives i identificant el procediment d'actuació.
- Ser capaç **d'actuar amb seguretat i determinació** quan es treballa amb poques directrius i baixa supervisió
- **Actuar amb decisió** per a aconseguir les pròpies fites, sent perseverant i mantenint la motivació per a aconseguir l'èxit, malgrat els imprevistos o impediments que puguin sorgir.
- Tenir **confiança en el criteri propi** a l'hora d'executar les tasques i prendre decisions sent capaç d'assumir les crítiques i d'aprendre dels errors.
- Revisar, avaluar i **qüestionar els procediments de treball quan no s'obtenen els resultats** esperats, proposant noves estratègies i generant canvis constructius en l'entorn.



CREATIVITAT i INNOVACIÓ



- **Capacitat de crear amb l' intel·lecte o la fantasia idees** que introdueixin **alguna novetat** en el nostre projecte empresarial.
- Ser capaç de trobar **solucions diferents** a les més usuals per resoldre problemes empresarials.
- Generar **estratègies diverses** davant d' una mateixa situació que incloguin algun element diferenciador.
- Introduir de forma constant **variacions en els procediments**, i/o diferents aspectes i elements del projecte empresarial.



2. 2 ELEMENTS CLAU DE LA COMUNICACIÓ

L' OBJECTIU	⇒	<i>Què volem aconseguir?</i>
EL CONTINGUT	⇒	<i>Què direm?</i>
LA COMUNICACIÓ	⇒	<i>Com ho direm?</i>
EL/S DESTINATARIS	⇒	<i>A qui ho direm?</i>



L' OBJECTIU

Què volem aconseguir?



Tipus d'intervencions:

- Transmetre una **Informació**
- Manifestar una **Opinió**
- Per **Entretenir**
- Altres: **motivar, advertir, amonestar, felicitar... etc.**

Quan hem de posar en joc la comunicació és fonamental **tenir clar l'objectiu**, per tal d'adaptar **l'estil**, el **contingut**, el **llenguatge**, etc., de la nostra intervenció.



L' OBJECTIU

Què volem aconseguir?

Aspectes clau:

- Aconseguir una **comunicació efectiva**, transmetre les **nostres idees** de manera **convinent**, evitant “vomitar” el missatge.
- **Conèixer un tema, un producte, un projecte, etc** és una cosa, **saber-ne parlar o explicar** en què consisteix n' és un altre.
- Hem de tenir quelcom **interessant** que transmetre, no parlarem del que **no sabem**.
- **Escriure el missatge** és només **una part del treball**, l'altre part l'aconseguirem preparant-lo. Les intervencions s'han de preparar a consciència, no només limitar-se al discurs sinó en la **manera que l' exposarem** (reunió, presentació, etc)
- **El receptor o públic NO és l'enemic**, pensar que ha assistit a la nostra presentació, reunió o escolta la nostra intervenció, perquè **li interessa el que li exposarem**.



L' OBJECTIU

Què volem aconseguir?

Exercici:

Reflexioneu sobre les **oportunitats** (situacions) que teniu d'exercir la comunicació, ja sigui en l'àmbit de la vostra vida personal, professional i/o empresarial.

Tipus de situacions (p.e: reunions de feina, presentació de l'empresa o productes a clients, etc)

1. _____
2. _____
3. _____

Punts forts (habilitats)

1. _____
2. _____
3. _____



Punts febles (debilitats)

- 1. _____

- 2. _____

- 3. _____

Nivell de preparació de la presentació i/o reunió (molt, bastant, poc, gens preparada)

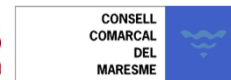
- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____

Nivell d'assoliment dels objectius proposats (teniu la sensació d' aconseguir el que us proposeu en cada una de les situacions descrites?)

- 1. _____

- 2. _____

- 3. _____



EL CONTINGUT

Què direm?



Elaboració del missatge:

1. **Definir el Tema**, un cop determinat l'objectiu que es pretén aconseguir (informar, motivar, divertir, advertir etc...)
2. **Determinar la Idea clau** que es vol transmetre i sobre la que girarà tota l'argumentació.
3. **Buscar els Arguments**, amb els que ens recolzarem per defensar la idea clau. Fer una llista (pluja d'idees) i després seleccionar-ne 4 o 5.
4. **Desenvolupar els arguments** en profunditat, utilitzant conceptes, dades, exemples, xifres, notes d'humor etc.

L'**elaboració del discurs** encara que és imprescindible només **és una etapa** de la preparació de tota la presentació o intervenció.



EL CONTINGUT

Què direm?

Parts del discurs:

- **Principi** mitjançant el qual anunciem el tema i/o la idea clau que parlarem
- **Desenvolupament** del tema escollit
- **Final** per tancar la presentació i/o intervenció

És important **elaborar un Guió** on exposarem **de manera estructurada** els **continguts** i les **idees centrals** de la nostra presentació o intervenció (reunió, etc)



EL CONTINGUT

Què direm?

1. EL PRINCIPI

Aspectes Clau:

- **Introdueix** la idea principal que volem transmetre i **la nostra opinió**.
- Es una **part decisiva** del discurs que permetrà aconseguir l'atenció del receptor. Després serà molt difícil que es torni a "enganxar".
- **Si el discurs és extens**, hauríem d'indicar breument les **diferents parts** de l'exposició. La presentació ha de ser **breu**.
- Hauria de semblar **espontània**, no recolzar-nos amb els suports (guió).
- Començar amb **entusiasme, energia**, "a d'alt" en argot teatral.
- **Si ens presenten**, ho agraiem a la persona i sinó ens presentarem aportant algunes dades de la **nostra biografia** (*no llegirem el Currículum ni els premis*)
- Hi ha moltes **maneres d'iniciar** una presentació:
 - ✓ *Agraïment i salutacions (als assistents i organitzadors, per la invitació)*
 - ✓ *Observacions trivials (sobre el temps, la presentació anterior etc...)*
 - ✓ *Pregunta retòrica*
 - ✓ *Una anècdota, acudit, etc.*



EL CONTINGUT

Què direm?

2. EL DESENVOLUPAMENT

Aspectes Clau:

- Exposarem els **arguments principals** que recolzen la Idea defensada.
- Ha de ser **àgil**, combinant conceptes teòrics, exemples, dades, cites, anècdotes i inclús una mica d'humor. Sense abusar de cap d'ells.
- Promoure la **participació del receptor o públic**, sempre que sigui convenient.
- Ha de ser **equilibrat**, repartint el temps entre els diferents punts que volem exposar.
- Utilitzarem **mitjans i suports**, per recolzar-nos: *pissarra, ordinador etc*, alternant la paraula amb la imatge.

Avantatges:

- ✓ Faciliten la **comprensió**
- ✓ Ajuden per **captar l'atenció**
- ✓ Transmetem **imatge de professionalitat**
- ✓ Ens donen **seguretat**



EL CONTINGUT

Què direm?

Recomanacions d'ús:

- ✓ Determinarem **Quan i On** els utilitzarem, poden suposar un obstacle perquè conviden a la distracció.
- ✓ Primarem la **Simplicitat**, imatges senzilles, colors que permetin ressaltar els conceptes i idees principals.
- ✓ **No poden substituir** el contingut de la nostra presentació. L'introduïrem en els **assaigs**.
- ✓ Han de ser **prescindibles**, en el cas que el mateix dia no **puguem** utilitzar-los.
- ✓ Si és una presentació a peu dret, la pantalla o pissarra se situarà en el **centre de l'escenari** i l'orador/a a un costat mentre explica el que hi apareix, de cara al públic.
- ✓ **La pissarra:**
 - Permet desenvolupar una **explicació pas a pas**
 - S'utilitza en **grups reduïts** (fins a 40 persones)
 - **Lletra clara i gran**, utilitzant **colors**.
 - Procurar **no tapar excessivament** mentre escrivim
 - **Anar llegint** el que anem escrivint
 - Un cop finalitzat l'escrit **ens posarem ràpidament al lateral**, de cara al públic



EL CONTINGUT

Què direm?

✓ Pantalla d'ordinador:

- *Es un gran potencial* de comunicació i transmet una *imatge molt professional*.
- *Lletra clara i gran*, utilitzant colors, formes, fotografies, animacions etc.
- Permet tenir el *material preparat* (elimina el risc de "quedar-se en blanc")
- *No deixar de comentar* cap idea que aparegui i interpretar *les imatges, gràfics, símbols* que hi apareixen.
- Al principi de *cada imatge* es donaran uns segons al/a receptor, perquè s'ubiqui. Anirem a un ritme que el públic pugui seguir còmodament.
- *No ens limitarem a llegir* la informació que apareix a la pantalla.

✓ Fitxes en suport paper o guió

- *Evitar llegir* el discurs íntegrament
- Lletra *clara i gran*, utilitzant colors, per seguir-ho amb un simple cop d'ull.
- Recollirà *paraules clau, idees bàsiques* per facilitar la ràpida consulta.
- Escrites per *una sola cara* (evita tenir que anar girant els fulls) i aniran numerades
- *Paper dur*, de *mida menor* a un foli per facilitar la manipulació
- *No les amagarem* ni fingirem que no les necessitem (*excepte al principi i la conclusió*)



EL CONTINGUT

Què direm?

3. EL FINAL

Aspectes Clau:

- Resumirem els principals *punts tractats* i els *arguments* presentats, relacionant-los amb l'*objectiu* fixat.
- Es una *part fonamental* del discurs que acabarà de determinar si l'objectiu s'ha assolit o no.
- Ha de semblar *espontani*, no recolzar-nos amb els suports (guió).
- Obrirem un *torn de preguntes i dubtes*, que respondrem lentament, sense presses, elogiant i agraint algunes preguntes i cercant la part positiva de les més dures. Sempre ens fixarem en el fons i no en la forma de la pregunta.
- Acabarem amb *entusiasme*, amb la mateixa *energia* del moment de la presentació, parlant amb determinació.
- *Agraïrem* de nou l'assistència al públic i l'interès mostrat
- *No ens allargarem* innecessàriament, per tal de no tancar l'exposició de manera precipitada.



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?



Factors clau:

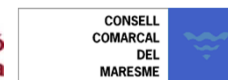
- **L' Estil**
- **El Llenguatge**
- **La Veu**
- **El ritme**
- **La Comunicació no verbal**

Un mateix tema es pot presentar en públic de **maneres molt diferents**, però sempre anirà **en funció de l'objectiu** perseguit.

<http://www.youtube.com/watch?v=MivPEkljMDw&feature=related>



El contingut d'aquests materials elaborats per Cresàlida, Creixement i Consolidació Empresarial, s.c.p està sota la llicència de Creative Commons Attribution 3.0.



cresàlida
Creixement i Consolidació Empresarial

LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

1. L'ESTIL

- **L'estil dependrà** del **motiu** de la intervenció, de l'**objectiu** que es persegueixi i les persones assistents (*per exemple: Acte oficial, presentació projecte tècnic o d'un producte, inauguració festa local, discurs del banquet d'una boda, etc.*)
- Existeixen **diferents estils** per realitzar una presentació:
 - ✓ *Formal o Informal*
 - ✓ *Seriós o desenfadat*
 - ✓ *Sobri o entusiasta*
 - ✓ *Proper o distant*
 - ✓ *Rigorós o generalista*
 - ✓ *Monòleg o participatiu*
 - ✓ *Amb recolzament visual o no, etc.*
- En **cas de dubte**, és millor optar per l' **opció més conservadora**.
- La **forma de vestir**, pot venir determinat pel **tipus de situació o acte** i influirà de manera important amb el tipus d'atenció del públic.



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

2. EL LLENGUATGE

- Un llenguatge **apropiat** pel públic al que ens dirigim. **No ens limitarem a llegir** el text, sinó que l' "interpretem" amb l'objectiu de transmetre un missatge i no per demostrar quant sabem ni la riquesa del nostre vocabulari.
- En tot el discurs s'utilitzarà un **llenguatge clar i directe**, amb **frases senzilles i curtes**. No es tracta que sigui una creació literària i així no resultarem pedants.
- Evitar **les "muletetes"** perquè fa que el discurs perdi força (*no?, enteneu? etc...*).
- Evitar els **conceptes i expressions desconeguts** per una part del públic. Únicament utilitzarem **tecnicismes** si el públic coneix el seu significat.
- Si s'utilitzen **abreviatures o acrònims** s'han **d'explicar** en el cas que el públic les desconegui.



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

3. LA VEU

- Hem de tenir cura de **la veu** durant tota la intervenció, per **evitar que el públic "desconnecti"**.
- Adequar el **volum** al lloc i al grup. **Ni baix ni massa alt**, perquè tothom ens senti. Jugar amb el volum per tal de **posar èmfasi** en determinades idees i no caure en la **monotonia**. *(podem pujar una mica el volum en el moment de canviar de punt o quan fem una pregunta directa al públic)*
- Identificar el **To** que tots tenim i intentar **adequar-lo a la presentació**, perquè no resulti ni massa greu ni massa elevat. *(Recordar que elevar el to no significa cridar) (<< Qualitat física d'un so que indica el seu grau d'elevació i que depèn de la freqüència de vibracions del cos sonor. Inflexió o modulació de la veu en tant que expressa els diversos sentiments de l'ànima.>>)*
- Intentar **vocalitzar**, dient cada una de les vocals i consonants perquè **s'entenguin totes les paraules** que expressem *(es pot millorar amb exercicis senzills)*
- No deixar les **frases "penjades"** (en suspensió). Les hem **d'acabar "a baix"**, recalcant les últimes paraules i respectant el significat del punt.



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

- Col·locar **el cos** adequadament per facilitar la respiració, per tal que la veu es projecti de manera clara i fluïda. Una bona postura corporal consisteix en:
 - ✓ L' **esquena** el més recta possible, com si ens passés un fil que anés des dels peus fins al cap i ens estirés cap amunt.
 - ✓ **Cames** lleugerament obertes, que els peus quedin paral·lels a l'alçada de les caderes.
 - ✓ **Panxa i tòrax** relaxats, per evitar que la respiració pugi cap al tòrax i acabem tensant les espatlles i obstructint la respiració (*típica sensació que no podrem acabar la frase i ens ofegarem*), habitual quan ens posem nerviosos.
- Procurem **gravar la veu o que algú escolti** la nostra presentació perquè ens ajudi a **identificar** aquells aspectes que cal millorar.
- Evitar **exagerar la intenció** amb la que diem el discurs, mostrar-nos amb **naturalitat**. Això significa que tampoc hem de dissimular l'accent que tinguem.
- **Si utilitzem micròfon:**
 - ✓ Mantener-lo en tot el discurs a la **mateixa distància** de la boca
 - ✓ Verificar el **volum del Micròfon**, i preguntar al públic si és adequat
 - ✓ **No aixecar el volum** de la nostra veu



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

4. EL RITME << Proporció de temps entre diversos moviments, sons, fenòmens o actes repetits >>

- Mantenir un **ritme equilibrat**, ni massa ràpid ni massa lent. **Es pot variar** en diferents parts del discurs, per **captar l'atenció** del públic (*una afirmació important pot fer-se a un ritme més lent del que s'explica una anècdota*).
- **Disminuir el ritme** fa disminuir el **nerviosisme**, facilita la **comprensió** i projecta una imatge de **seguretat**.
- **Control sobretot al principi**, si comencem amb un **ritme adequat** serà més fàcil que aquest **es mantingui** durant tota la presentació. El més típic és iniciar el discurs parlant molt ràpid fruit dels **nervis**.
- Utilitzar **pauses i silencis**, de forma **conscient** (*destacar idees, donar temps a l'audiència per assimilar algun concepte, trencar la monotonia de l'exposició, cridar l'atenció, recuperar l'atenció perduda etc*)
 - ✓ Les pauses **captan l'atenció** després d'una frase important i intensifiquen el que direm a continuació
 - ✓ S'han d'utilitzar després d'una **pregunta i per canviar de tema** o apartat.
 - ✓ Si s'utilitzen **sense motiu** trencaran la comunicació



LA COMUNICACIÓ

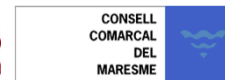
Com ho direm?

5. LA COMUNICACIÓ NO VERBAL

5.1 LA MIRADA

- La mirada juga un ***paper fonamental*** en qualsevol discurs ja que és un mitjà de “connexió” o “desconnexió” entre el que parla i el públic.
- Intentar ***mirar al públic***, abrasant a **totes les persones assistents**, si el públic és nombrós, per zones i en determinats casos, individualment. Denota **interès** per les persones que escolten i **manca de por**.
- Encara que tinguem suport, o en els moment de silenci, no perdrem el **contacte visual** amb el públic.
- Quan escoltem una **pregunta** dirigirem la mirada exclusivament **a la persona** que ens la formula (escolta activa) però la **resposta** la dirigirem a **tothom**.
- El millor instrument de “connexió” és la **simpatia**. La millor actitud és mostrar-nos **oberts** i amb un bon **somriure**.

<http://www.youtube.com/watch?v=hOkxu0nzG6M>



cresàlida
Creixement i Consolidació Empresarial



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

5.2 EL LLENGUATGE CORPORAL

- A través del nostre **cos**, **gestos** i actituds **enviem missatges** (*nervis, timidesa, seguretat, confiança, domini, entusiasme, dubtes etc*).
- En moltes ocasions **el missatge** que transmetem amb **el cos no es correspon** amb el que intentem comunicar **amb el llenguatge verbal**.
- Per la **seva importància** cal **saber utilitzar** aquest llenguatge. És aconsellable gravar-nos per tal de poder reconèixer-los i canviar-los.
- Evitar gestos, actituds i moviments que **manifestin contradicció** amb el que diem o **trenquin la comunicació** (*tics nerviosos, mirada al sostre, excés de moviment, mans inquietes etc*).
- Podem utilitzar un **bolígraf o punter** per **recolzar-nos**.
- Col·locar-se al lloc o l'escenari amb **serenitat i tranquil·litat**, sense presses per calmar els nervis. Podem **situar-nos de peu** (*denota autoritat*) o **asseguts a un lateral** (*actitud més relaxada, menys seriosa*).

LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

- **No moure's excessivament** d'un costat a l'altre de l'escenari però **tampoc quedar-se immòbils**, ja que la mobilitat trenca la **monotonia i capta l'atenció**. Els moviments millor **pausats**.
- Tenir la **cara relaxada**, amb un **somriure**, sempre ajuda a **guanyar-se al públic**. En canvi, una cara excessivament **seriosa i solemne provoca rebuig** i dificulta la bona predisposició del públic.
- Controlar el **moviment de les mans**, acompanyaran el nostre discurs i per tan actuen **coordinadament amb els nostres gestos**. No les mourem en excés, ni les deixarem immòbils. Tampoc les mantindrem a les butxaques (*encara que amb certa dosis denota comoditat*)
- Quan algú parli **no mirarem a tots els costats**, ni cap dels seus complements que porti (*pentinat, camisa etc*). Tampoc mantindrem la **mirada excessivament clavada en ell/a**. (*El millor truc és mirar l'entremig de les celles*)



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

5.3 ELS GESTS

- La **comunicació no verbal** constitueix una part molt important de tota la comunicació. Evitem els **automatismes** (*tocar-nos la corbata, el cabell etc...*)
- **L'actitud física** és el mirall de l'ànima (*moure's de manera nerviosa o aixecar-se, creuar les cames i descreuar-les, mirar constantment el rellotge demostren avorriment o impaciència.*)
- Quan s' escolta hem d' **asseure'ns** de manera **còmode i descansada**. Fer-ho en una punta de la cadira denota pressa per marxar i si ens movem semblarà que estem avorrits, irritats o molests, amb l' interlocutor.
- A través dels **ulls i la mirada** expressem les nostres emocions.
- **Les mans** complementen les nostres paraules i enviem missatges a través d'elles. **No abusar del contacte físic** amb el nostre interlocutor ja que pot no entendre-ho positivament.
- **Controlar** les **expressions del rostre**, somriure de manera franca, però no de manera exagerada, perquè podem semblar que estem fingint.



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

5.3 ELS GESTS. Alguns exemples:

Aquest gest

Entrellaçar els dits

Tocar-se l'orella

Mirar cap baix

Fregar-se les mans

Prémer el nas

Colpejar lleugerament els dits

Asseure's amb les mans agafant-se el cap per darrere

Inclinar el cap

Palma mà oberta

Caminar dret

Parar-se amb les mans als malucs

Jugar amb el cabell

Reflexa...

Autoritat

Inseguretat

Incredulitat

Impaciència

Avaluació negativa

Impaciència

Seguretat en si mateix i superioritat

Interès

Sinceritat, franquesa i innocència

Confiança i seguretat en sí mateix

Bona disposició per fer alguna cosa

Manca de seguretat en si mateix
i Inseguretat



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

Aquest gest

Menjar-se les ungles
El cap descansant sobre les mans o mirar cap al terra
Unir els turmells
Mans agafades cap al terra
Creuar les cames, balancejant lleugerament el peu
Braços creuats a l'alçada dels pits
Caminar amb les mans a les butxaques o amb l'esquena corbada
Mans a les galtes
Fregar-se un ull
Tocar-se lleugerament el nas

Reflexa...

Inseguretat i nervis
Avorriment
Aprensió
Fúria, ira, frustració i apremsió
Avorriment
Actitud a la defensiva

Abatiment
Avaluació
Dubte
Mentir, dubtar o rebutjar alguna cosa

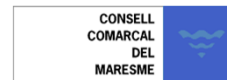


LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

Exercici:

Identifiqueu un **gest o moviment** que caracteritzi a alguna dels vostres companys/es. Seguidament identifiqueu què reflexa aquest gest amb l'ajuda del quadre i corroboreu amb el protagonista si es correspon amb la realitat.



LA COMUNICACIÓ

Com ho direm?

5.4 LA IMATGE

- Intentar projectar una **imatge positiva**. Aquesta sempre serà valorada positivament o negativament pel públic. Una imatge descuidada, antipàtica, seca posa al públic **en contra**, tot i compartir l'exposició.
- En l'impacte personal hi juga molt el tema de **la percepció**, que és la interpretació que fa la **nostra ment** del que veiem **a través dels sentits**.
- **Vestir de forma apropiada** per la ocasió i d'acord amb el públic assistent.
- **Sentir-se còmode** amb el **vestuari** ens donarà **confiança i seguretat**
- **Tenir cura dels detalls** que acostumem a tenir cura en la **vida diària** (*ben afaitats, dentadura lluent, sabates netes, corbata ben col·locada, etc.*) I evitar-ne qualsevol que pugui ser considerat negativament.



EL/A RECEPTOR/A

A qui ho direm?



Factors clau:

- **El paper** de d'interlocutor/a o públic
- La importància de **captar l'atenció** del públic
- El torn de **preguntes i respostes**
- Gestió de **situacions conflictives**
- **La por** a parlar en públic

Per assolir l' objectiu principal hem d'aconseguir una **comunicació efectiva** amb el públic, a través de captar el seu interès.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

1. EL PAPER DE L' INTERLOCUTOR O PÚBLIC

- El públic assisteix a la nostra presentació perquè ***està interessat a obtenir quelcom*** (*passar una estona agradable, conèixer altres punts de vista etc*) i no el podem defraudar.
- ***Sempre el tindrem en compte*** (*llenguatge, continguts, la perspectiva en que abordarem el tema central, etc*). És important intentar conèixer quin **tipus i nombre de públic** esperem.
- ***El discurs ha d'anar dirigit a tothom*** per igual, independentment que sigui un grup homogeni (comparteixen quelcom) o no.
- Tenir en compte els ***coneixements del tema*** per part del públic i així conèixer **el nivell** en que podem aprofundir sobre el tema.
- En aquells casos que ***coneixem al públic*** assistent podrem oferir un discurs més proper i informal.
- Tractarem ***d'anticipar la opinió del públic*** envers el tema a exposar i en el cas de preveure **discrepàncies** intentarem **conèixer els motius**.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

2. EL GRAU D'ATENCIÓ

- Intentarem ***apropar el discurs*** al públic, ***trencant distàncies*** a través de l'amabilitat i la simpatia.
 - ✓ El ***saludarem*** tan bon punt ens situem en el lloc o escenari.
 - ✓ ***Agraïrem la presència*** en general i en especial a alguna persona o col·lectiu que ho mereixi per circumstàncies especials.
 - ✓ ***Explicarem anècdotes*** que resultin properes
 - ✓ Introduïrem alguna ***pinzellada d'humor*** per humanitzar el discurs, encara que es tracti d'un tema seriós.
 - ✓ Si hi ha un ***intermedi*** l'aprofitarem per tenir ***contacte amb el públic***
 - ✓ ***Al final de la intervenció*** tornarem a ***donar les gràcies*** per l'atenció que ens han ofert
- Promourem la seva ***participació***, en el transcurs de tot el discurs, plantejant ***preguntes*** o oferint-los la ***possibilitat de preguntar***.
- ***L'extensió*** del discurs juga en contra de l'atenció del públic. ***No ha d'allargar-se*** innecessàriament. Quan finalitza la intervenció, independentment que el públic aplaudeixi o no, donarem les gràcies i ***ens retirarem discretament***.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

- Estarem pendents a la **reacció de públic** (*si ens escolta amb interès, amb avorriment, amb simpatia, amb aprovació, amb refús, etc*). Indicis d'interès (I) i desinterès (D):
 - ✓ **Comentaris** amb la persona del costat o rumors de les persones inquietes (D)
 - ✓ **Braços i cames creuades** i reclinades cap enrere, i mirada fixada (D)
 - ✓ **Mirada perduda** (D)
 - ✓ **Retocar-se** la roba, fregar-se insistentment alguna part del cos.(D)
 - ✓ **Somriure o assentir** amb el cap (I)
 - ✓ **Cap lleugerament inclinat** (I)
 - ✓ **Observar atentament** amb una lleugera inclinació cap endavant. Barbeta recolzada amb la mà. (I)
- Detectarem qualsevol senyal que indiqui **pèrdua d'atenció**. Sempre és pitjor que la manifestació d' una opinió contrària a allò exposat.
- **Evitar** que el públic **desconnecti completament**, ja que serà el final de la comunicació i la presentació no tindrà sentit.
- Posar igual interès en el **públic més allunyat**, **apropant-nos físicament** si és possible.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

3. PREGUNTES I RESPOSTES

- **Enriqueix l'exposició** ja que el públic s'implica activament en el nostre discurs. Agraïrem públicament la pregunta que ens facin i **escoltarem activament**, prenent notes, si cal.
- Al principi del discurs **s'indicarà la possibilitat d'interrupció** (*preferible quan es tracti d'un tema complex*) o si per contra hauran de reservar-se les **preguntes pel final**, facilitant el control del temps d'exposició.
- S'indicarà el **temps disponible** i en el cas que no hi hagi cap pregunta o comentari s'intentarà **dinamitzar** aquest moment realitzant una pregunta genèrica sobre l'exposició (*preguntant per exemple si s'ha entès tot, si ha quedat clar cert punt, si estan d'acord amb una determinada idea exposada, etc.*)
- S'ha d'evitar la **monopolització** per part d'una mateixa persona o grup reduït.
- Les respostes han de ser **concises i clares**, evitant divagar.
- Si **desconeixem la resposta** o no podem respondre-la en aquell moment, hem d'**actuar amb normalitat**, dient que desconeixem la resposta i preguntant si hi ha algú a la sala que la vulgui respondre.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

- Abans de respondre, podem **traslladar al públic** les preguntes que ens dirigeixin a nosaltres per tal de donar-li protagonisme.
- Si ens formulen una pregunta que no té a veure amb el tema, s'indicarà que **no és pertinent**. Si ja ha estat contestada, se li indicarà apuntant la idea principal.
- **Després d'una resposta** comprovarem que s'hagi entès i, si cal, tornarem a insistir en la resposta. En el cas que el dubte s'allargui, intentarem passar a una altra pregunta donant la possibilitat de seguir un cop finalitzi l'acte.
- Quan falti poc per **acabar el temps** establert pel torn, **ho indicarem**.
- **Si no hi ha temps** per realitzar aquest torn **oferirem la nostra disponibilitat** per respondre els dubtes que puguin tenir (*per exemple, oferint les nostres dades de contacte*).
- Proposar un **debat** al finalitzar la sessió perquè tot el públic exposi el seu punt de vista. **Per a grups reduïts**, disposats de forma que faciliti la participació i on nosaltres farem de moderadors/es (*control del temps, proposar temes i preguntes, corregint, reconduint el tema i al final resumint tots els temes i punts de vista exposats*).



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

4. SITUACIONS CONFLICTIVES

- Si el públic manifesta **discrepància** sempre hem de **preguntar amablement i directament els motius**.
 - ✓ Cal anticipar i preparar les respostes sobre els punts del discurs que poden resultar polèmics.
 - ✓ Escoltarem el plantejament de la **opinió contrària**, amb interès però puntualitzant que el nostre punt de vista és diferent i el perquè. No pretenguem tenir la raó.
 - ✓ Evitarem les **discussions en públic**. Cal tenir en compte que una reacció contrària no és sinònim d'una opinió contrària generalitzada. Es pot traslladar a la resta del públic.
- Hem d'estar disposats a **acceptar les crítiques** però no hem d'admetre mai **l'atac frontal** ni que ens faltin al respecte.
- Davant una **intervenció increpant** que ataqüi amb duresa el nostre discurs:
 - ✓ Durant el discurs, indicarem a la persona que **esperi al torn de preguntes** i respostes. Si insisteix, el convidarem educadament a **abandonar la sala**.
 - ✓ Al final, al **torn de preguntes i respostes**, indicarem que **el to no és acceptable**. Si insisteix, se'l convidarà a **discutir sobre el tema personalment** un cop finalitzat l'acte.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

- En moments de **comunicació difícil**, s'ha de mantenir **el to educat** i evitar respondre amb **ironia o menyspreu** alterar-nos ni iniciar una batalla. El públic acostuma a estar al costat de la persona que s'exposa.
- Davant una **crispació generalitzada**, **demanarem** al públic en general **que es tranquil·litzi** i en el cas que persisteixi **aturarem l'acte uns minuts**. En un cas extrem haurem de suspendre la suspensió definitiva.
- En altres situacions sorgeixen **imprevistos** de diferent naturalesa i que caldrà solucionar sobre la marxa (*tenir tos persistent, vessar-se el got d'aigua, tall de llum, el projector no funcioni*). Algunes maneres d'afrontar-los:
 - ✓ **Anticipar algunes situacions i anar preparat** (*material addicional, pensar amb les parts dels discurs susceptibles de ser eliminades, assajar sense els suports visuals, anècdotes i exemples alternatius etc*)
 - ✓ Reaccionar amb **naturalitat i tranquil·litat**, per no alterar al públic i creure amb la seva comprensió. El sentit d'humor desdramatitza a la situació.
 - ✓ **Interrompre** momentàniament l'exposició fins que tot torni a la normalitat mentre es va comentant tranquil·lament el que ha passat.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

5. POR A PARLAR EN PÚBLIC

- El públic **NO ÉS L'ENEMIC!** Al contrari, creu que li aportarem alguna cosa.
- Els **nervis** abans d'una intervenció **són habituals i normals**. Però **cal controlar-los** per tal que no ens dominin ni paraltzin. Els nervis **limiten les nostres facultats** provocant que el resultat de la presentació no sigui l'esperat.
- Analitzarem la part de la **por irracional**, que obeeix a motius que no són lògics perquè no tenim motius perquè passin (*por a fer el ridícul, que es riguin de nosaltres, de caure malament, que l'escriassin etc.*) i la part de **por racional**, que respon a esdeveniments **que poden passar** (*quedar-se en blanc, no saber contestar una pregunta, que falli el suport escollit etc.*).
- Minimitzar la importància d'algunes **reaccions físiques habituals** (*la suor de les mans, el tremolor de cames, de la veu, sequedat de boca etc*). Són una **reacció natural** del nostre cos davant d'una situació que percebem amenaçadora, i **com menys atenció li oferim més es reduirà**.
- El **públic no acostuma a percebre** la nostra por i si percep alguna reacció física **no li dona la mateixa importància que nosaltres** ja que les considera molt humanes.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

- Alguns dels **mecanismes per superar la por o** nervis:
 - ✓ Com més **treballem, preparem i assagem** la presentació més reduïrem el seu efecte, guanyant confiança i seguretat.
 - ✓ Podem reduir els **nervis racionals** prenent les **mesures encaminades** a preveure-les, abans que passin (*comptar amb algun tipus de suport, considerar alternatives etc*).
 - ✓ Podem superar els **nervis irracionals** evitant pensar-hi i/o substituint aquests pensaments negatius per positius (*no cal ni que siguin sobre la presentació*). D'aquesta manera no anticiparem la por (els pensaments negatius criden la por que crida a més por...)
 - ✓ **Dormir les hores suficients** el dia anterior i no deixar de menjar encara que haguem perdut la gana pels nervis.
 - ✓ **No tenir un excés d'activitats** el mateix dia de la presentació, o si més no que aquestes no ens esgotin.
 - ✓ **Menjar dues hores abans**, com a mínim, de la intervenció, **quelcom lleuger** per facilitar la digestió. **Evitar les begudes** amb gas, l'alcohol, i la cafeïna.
 - ✓ Combatre **les reaccions físiques** amb elements o postures que ens ajudin.
 - o Tenir un **got d'aigua** a mà durant la conferència i un **mocador** per si suem o esternudem.



5. EL/LA RECEPTOR/A

A qui ho direm?

- o Tenir algun **element** a la mà, com un bolígraf, un punter, un foli etc o un faristol per evitar que ens tremolin els papers que portem a la mà.
- o Una **postura còmode** evita el tremolor de cames (*recolzant el cos cap a una cama o si cal iniciar la presentació asseguts*).
- ✓ No evitar mirar el públic ni considerar-lo com una gran massa homogènia que respira i pensa de la mateixa manera. Pensar que el públic està format per individualitats, que comparteixen, o no, idees, pensaments i inclús inseguretats i pors.
- ✓ Preparar-nos amb el temps suficient per començar i posar a la pràctica el que hem preparat i practicat (*preparar l'escenari, els suports, tenir tots els elements, col·locar-nos amb tranquil·litat, mirar al públic mentre entra i es va situant, controlar la nostra postura i destencionar-nos controlant la respiració etc*).
- ✓ Reconeixent que estem nerviosos, si els intentem evitar a tota costa serà pitjor. El nervis controlats són positius, ja que ens fan mantenir l'atenció amb el que estem fent i alimenta el nostre esperit de superació.
- ✓ No evitar parlar en públic, i aprofitar qualsevol ocasió, per petita que sigui la intervenció, ja que la pràctica és el millor mecanisme contra la por i la inseguretat.



Altres aspectes generals

Què més ens cal?

Factors clau:

- **El lloc** on es realitzarà l'exposició
- El **temps** de l'exposició
- La preparació i l' **assaig**
- La **improvisació**

En l'elaboració del discurs, hem de *tenir en compte totes les variables* que intervindran en la presentació. Totes influeixen de la mateixa manera en el resultat, inclús la manera d'improvisar.



Altres aspectes generals

Què més ens cal?

1. EL LLOC

- S`ha de tenir en compte el ***lloc de l'exposició*** ja que **influirà** en el discurs. **Com més reduït** resultarà un discurs **més informal i menys mobilitat**, així mateix canviarà en funció si és a l'aire lliure o en un recinte tancat.
- Hem de **conèixer la infraestructura** que podem disposar (*projectors, àudio, atrils, etc*) així com les possibilitats de disposar al públic (*en rotllana etc*)
- Sempre que sigui possible realitzarem un **assaig general** en el mateix espai. O com a mínim l'hauríem de poder **visitar** abans de la intervenció.



Altres aspectes generals

Què més ens cal?

2. EL TEMPS D'EXPOSICIÓ

- **La duració determina el discurs** ja que l'hauem d'ajustar al temps que disposem (*no és el mateix 5 minuts que una hora de discurs*).
- **Controlar el temps** en tota la presentació, **dividint-lo entre les tres parts** i tenint en compte el **torn de preguntes final**. Podem col·locar el **rellotge** en un lloc discret, ja que ens permet mirar-lo **sense expressar pressa**.
- **Tindrem en compte** els moments de **salutacions, agraïments, esdeveniments improvisats** etc. És millor **quedar-se curts** que sobrepassar el temps previst.
- Tenir en compte la possibilitat que es **modifiqui el temps previst**, ja sigui ampliant-lo o reduint-lo, per part dels organitzadors. (*preparar material addicional o saber quines parts es poden retallar si cal*).
- **No allargarem** el discurs més del que sigui necessari. Sempre hem **d'evitar avorrir** al públic.



Altres aspectes generals

Què més ens cal?

3. PREPARACIÓ I ASSAIG

- Tota presentació en públic requereix una **preparació adequada**, i marcarà la diferència entre una **presentació acceptable** i una **presentació brillant**.
- L'assaig **augmenta la seguretat** en el tema i els arguments que hem preparat **i la confiança** en nosaltres mateixos. També ens prepara per superar amb més comoditat els imprevistos.
- Implica **familiaritzar-se amb el contingut** per escrit, encara que no ens ho aprenguem de memòria. També ens permet **practicar** amb tots els elements de la **comunicació no verbal**, els moviments, els silencis, etc.
- S'aconsella **assajar davant d'una persona** que ens ajudi a millorar la nostra presentació, i si **ens gravem**, nosaltres mateixos podrem exercir millor l'autocrítica.
- Encara que portem temps assajant, **l'últim assaig serà el dia anterior** a la presentació, si pot ser millor en el mateix espai. **El mateix dia NO assajarem**, com a màxim repassarem per damunt el guió.



Altres aspectes generals

Què més ens cal?

4. LA IMPROVITZACIÓ

- El fet de preparar-nos amb detall una presentació i assajar-la fins dominar-la, no significa que *no podem improvisar*, per tal que *el guió resulti fresc*.
- Hem de ser *flexibles* i poder *adaptar-nos a l'entorn* i a les circumstàncies ràpidament.
- *Una bona improvisació* sempre neix *d'una base treballada i sòlida*. Si no coneixem el tema en profunditat o no ens hem preparat adequadament el discurs, el públic entendrà la improvisació *com un buit de contingut*.
- Calcular el moment de la improvisació i *re emprendre el fil* tant aviat com sigui possible.



2.3 LA PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA I ELS PRODUCTES

L' OBJECTIU



*El bon funcionament intern
La visibilitat de l'empresa*

EL CONTINGUT



La Missió, Visió, Valors

LA COMUNICACIÓ



Mitjans i canals utilitzats

EL/S RECEPTORS/ES



A qui ens interessa comunicar?



EL BON FUNCINAMENT INTERN D'UNA EMPRESA

Aspectes clau:

- ❖ Per poder superar la situació actual, caracteritzada per un entorn canviant i competitiu, cal ser més *creatius i innovadors, més adaptables, i cooperar més i millor*, entre altres.
- ❖ Per poder assolir el primer punt, la organització s'ha de *comunicar de forma òptima, tant internament com externament*.
- ❖ La comunicació és una competència necessària per aquelles organitzacions que *cerquen el compromís de tot l'equip a través de la motivació, el desenvolupament de les competències i el benestar* de les persones i del seu entorn, tenen més possibilitats d'èxit.
- ❖ A través de tots els *missatges que envia i/o "escoltant"* amb tots els sentits i de manera activa els missatges que li envia el seu entorn, tant el Microentorn com el Macroentorn.
- ❖ En les organitzacions que s'adopten formes d' *estructura més horitzontals*, i menys jeràrquiques, la comunicació flueix més i millor i aquest fet es trasllada en millors resultats.



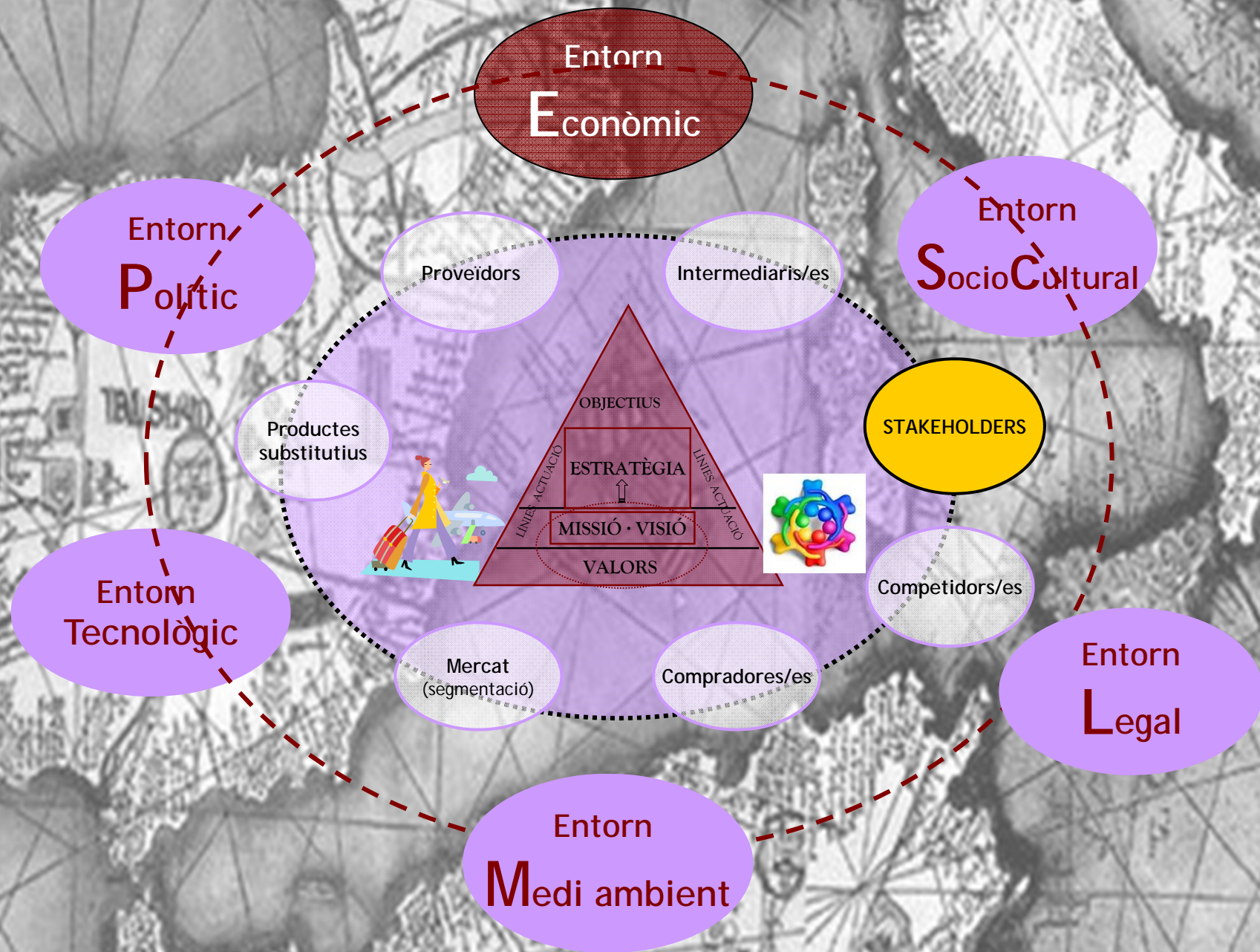
EL BON FUNCIONAMENT DE L'EMPRESA

Aspectes clau:

- ❖ Per tal que la comunicació sigui òptima cal que *la informació circuli per tota la organització i cap en fora*, en temps real, escollint la forma, els mitjans i canals adequats perquè arribi a tothom i que sigui suficient (com més millor!) i veraç.
- ❖ Les organitzacions que adopten *Models de gestió de l'equip humà* basat en el treball en equip i en el desenvolupament de les competències de les persones que l'integren (entre elles la comunicació) tenen més possibilitats d'assolir els seus objectius a llarg termini.
- ❖ *L'equip humà* que integra una organització hauria de posar en joc una comunicació qualitativament i quantitativament òptima, tant individualment com conjuntament.
- ❖ Perquè l'anterior sigui possible cal que *els valors de la organització* vetllin pel benestar de les persones (de dins i fora) i els comportaments siguin coherents amb aquests valors.



ANALISI EXTERN: EL MACROENTORN



Font: Saragossa, A.; Zaragoza, M.; *Elements clau d'un projecte Empresarial*. (Barcelona. 2010)

COMUNICACIÓ EXTERNA

factors
Polítics

- Burocràcia, regulació ...
- Política impositiva
- Normativa social i laboral
- Estabilitat política

factors
Econòmics

- Cicles econòmics
- Tipus d'interès
- Subsidis socials
- Inflació
- Renda disponible

factors
Socioculturals

- Demografia
- Canvis socioculturals
- Nivells educatius
- Grau d'acceptació social de la idea

factors
Tecnològics

- Facilitat governamental de la tecnologia
- Infraestructures
- Accés a la investigació

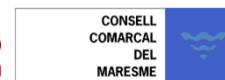
factors
Medi ambient

- Facilitat governamental de la tecnologia
- Infraestructures
- Accés a la investigació

factors
Legals

- Legislació laboral
- Legislació mercantil
- Legislació competència
- Protecció legal

Gerry Johnson and Kevan Scholes (2001)



cresàlida
Creixement i Consolidació Empresarial

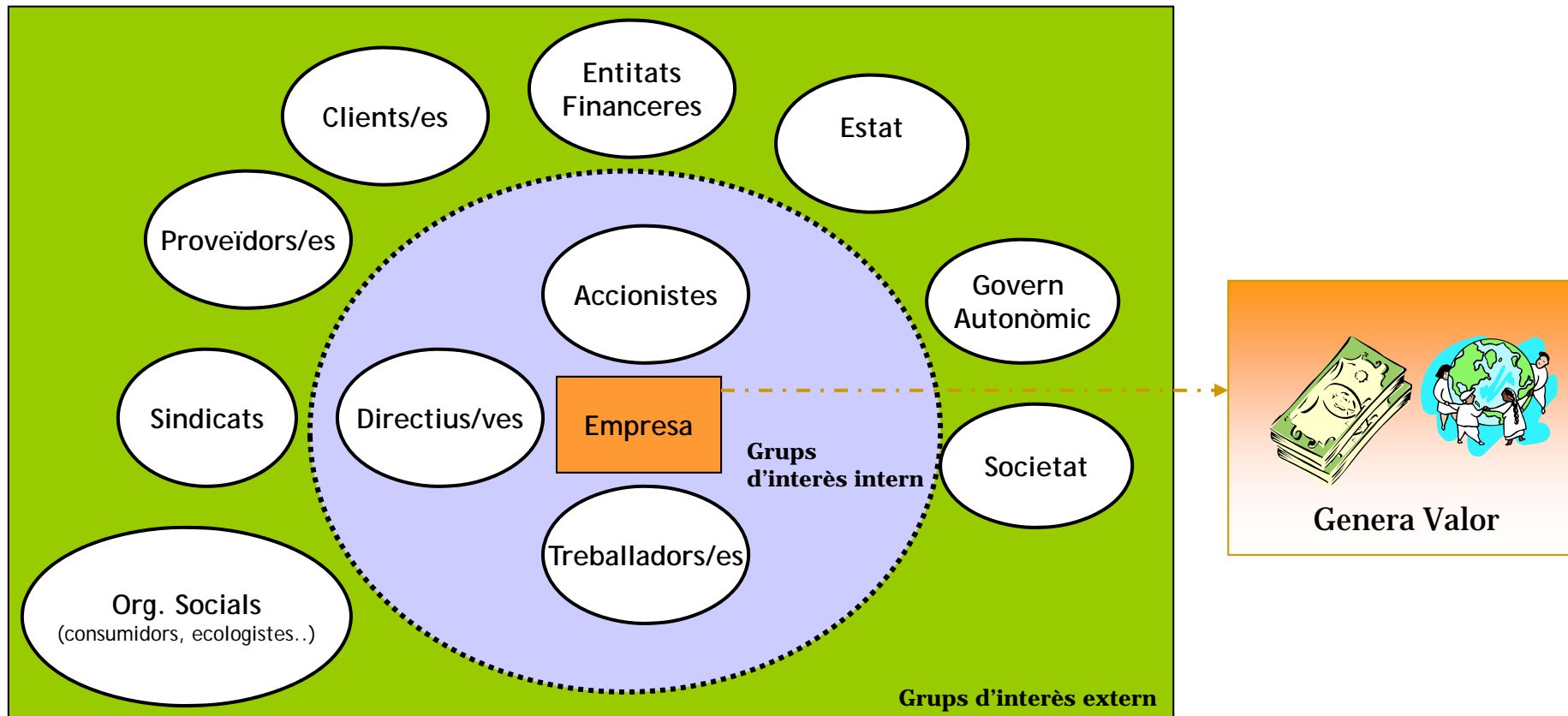


El contingut d'aquests materials elaborats per Cresàlida, Creixement i Consolidació Empresarial, s.c.p està sota la llicència de Creative Commons Attribution 3.0.

STAKEHOLDERS (Grups d'interès)

Tot col·lectiu que condicioni la capacitat de l'empresa per aconseguir els seus **objectius** i el seu **comportament**:

Entre els principals grups d'interès que entren en conflicte entre els seus objectius i els de l'empresa:



Font: L. A. Guerras, J. E. Navas (2007)

QUÈ COMUNIQUEM A L'EXTERIOR?

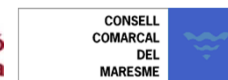
Aspectes clau:

- ❖ Transmetre d'una forma clara i concreta la **Missió, Visió i Valors** de l'empresa.
- ❖ Transmetre el/s **factor/s diferencial/s i/o valor afegit** dels nostres productes.
- ❖ Conèixer les **necessitats del nostre client** i el motiu pel qual creiem que li pot interessar adquirir els nostres productes.
- ❖ Adequar els **arguments de venda** a les necessitats i característiques del client. Per això és molt important conèixer les característiques del seu perfil i sempre que es pugui el cas particular.

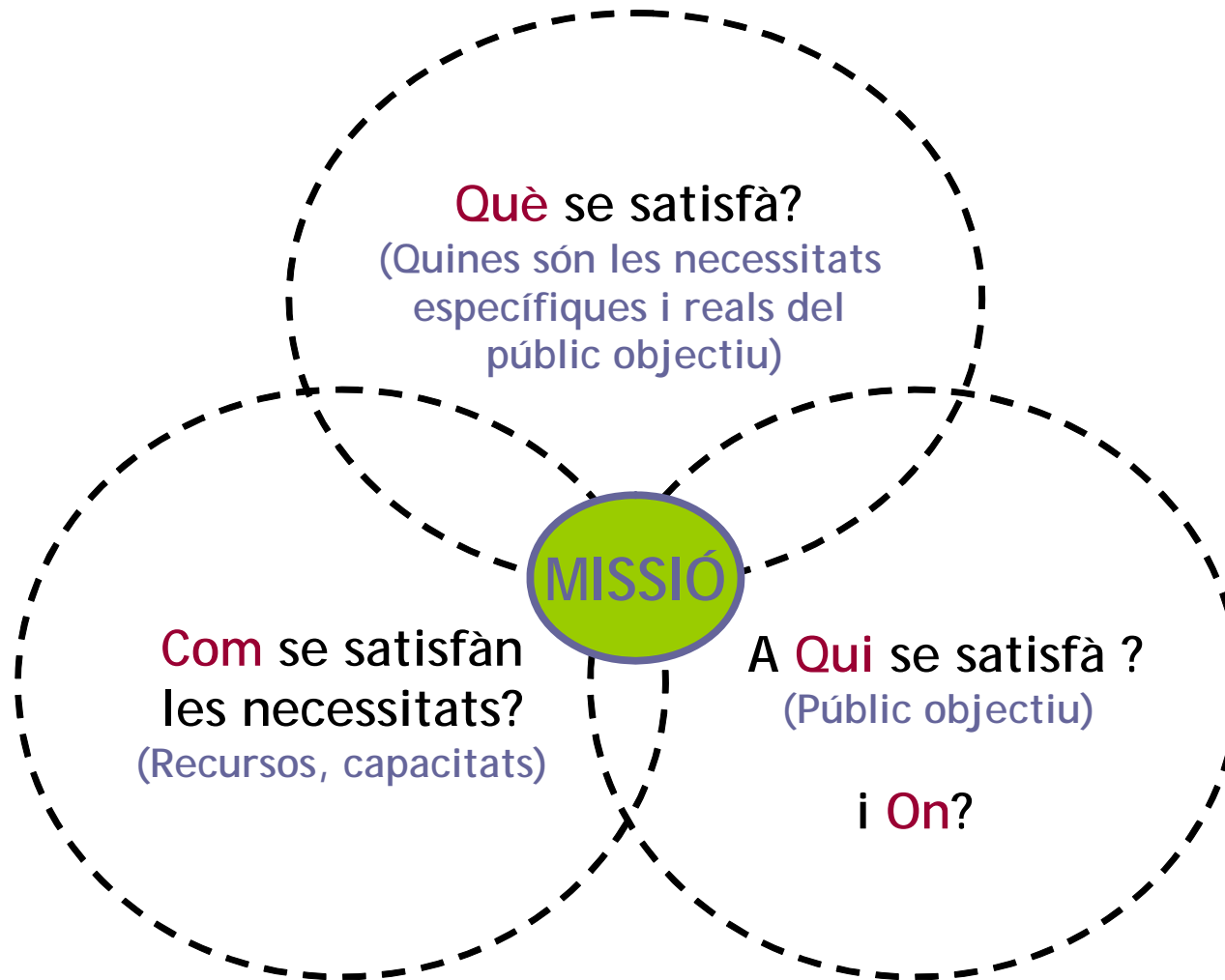
<http://www.youtube.com/watch?v=Uc2akg74xz4&feature=fvwp&NR=1>



El contingut d'aquests materials elaborats per Cresàlida, Creixement i Consolidació Empresarial, s.c.p està sota la llicència de Creative Commons Attribution 3.0.



cresàlida
Creixement i Consolidació Empresarial



LA VISIÓ

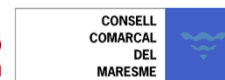
La **visió** vol reflectir una imatge objectiu del que vol assolir l'empresa en el futur. Des d'un "voler ser", la seva declaració té molt d'intuitiu, però ha de ser realista. En darrer terme, la visió comunica com es veu l'organització en el futur.



En què ens convertirem ?



El contingut d'aquests materials elaborats per Cresàlida, Creixement i Consolidació Empresarial, s.c.p. està sota la llicència de Creative Commons Attribution 3.0.

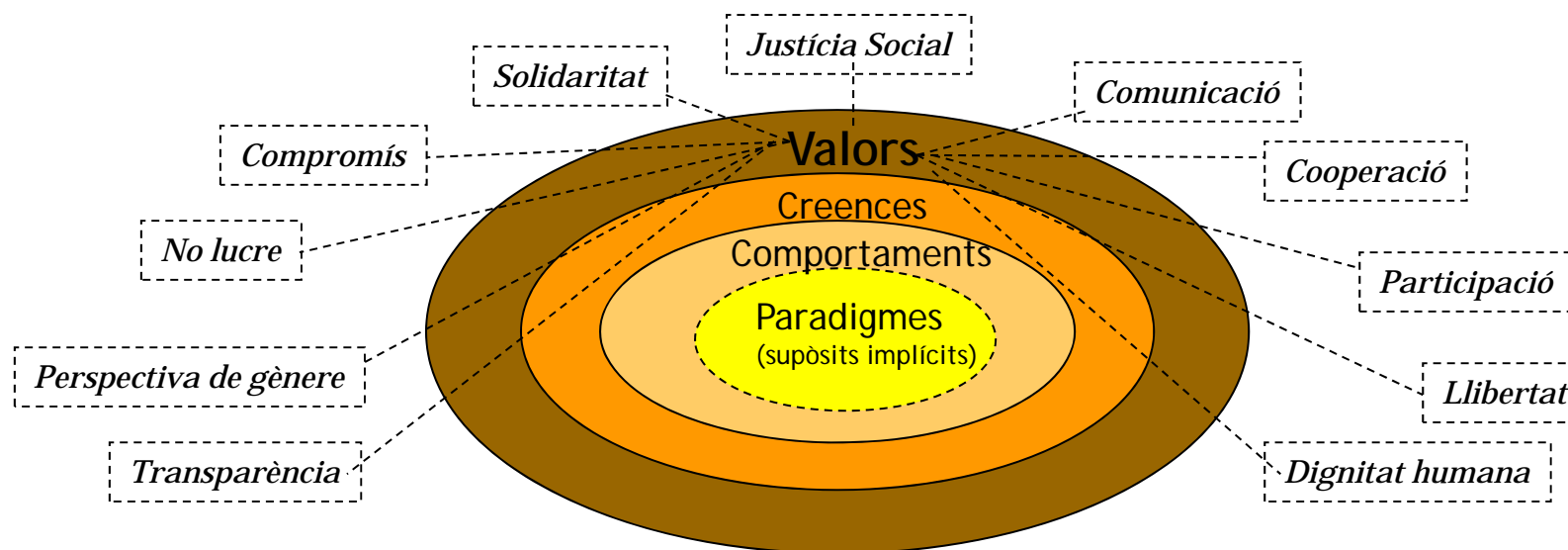


cresàlida
Creixement i Consolidació Empresarial

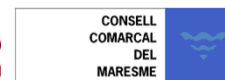
ELS VALORS

" ... ELS VALORS SÓN LES COSES, LES EXPERIÈNCIES O LES IDEES QUE - AMB DIFERENTS GRAUS I MATISOS- ENS AGRADEN, ENS INTERESSEN, I QUE CONSIDEREM VALUOSES EN LA NOSTRA VIDA ... " (Josep-Maria Terricabras, 2006)

- Els valors es concreten en accions, comportaments, els quals tenen la seva manifestació en la xarxa i guien la seva conducta.
- Els valors es constitueixen en principis, eixos o guies per a l'acció
- Els valors també són eleccions estratègiques de forma de pensar i actuar, els quals donen sentit als objectius



Font: Johnson, Scholes; Whittington (2010)



cresàlida
Creixement i Consolidació Empresarial



El contingut d'aquests materials elaborats per Cresàlida, Creixement i Consolidació Empresarial, s.c.p. està sota la llicència de Creative Commons Attribution 3.0.

Exemple 1.

Cooperatives de Treball de Catalunya

la federació recursos comunicació

Dilluns 23 de març del 2009

☀ surt a les 6:48 i es pon a les 19:07 🌙 surt a les 12:53 i es pon a les 03:23

Missió, visió i valors

Carta de serveis

Les cooperatives

Estructura Tècnica

Estructura Social

Principis Cooperatius

Legislació Cooperativa

Entitats a les quals pertanyem

Planificació Estratègica 2007-2009

Digues la teva sobre la Llei de cooperatives

Què són les cooperatives d'Iniciativa Social?

Regala productes de cooperativa

Missió, visió i valors

La Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya és l'entitat representativa del cooperativisme de treball a Catalunya.

En el Pla estratègic 2007-2009 es defineix com:

Missió

La Federació és l'entitat que aglutina, representa i lidera cooperatives de treball de Catalunya i centra la seva actuació en la promoció i difusió del cooperativisme de treball.

Visió

Volem esdevenir **el referent** del cooperativisme de treball de Catalunya, **aportant a la societat** un model d'empresa democràtica i compromesa amb l'entorn, **impulsant l'enfortiment** de les cooperatives, **promovent la participació i la intercooperació**, apostant per la **presència** del cooperativisme en la societat i sent un **col·laborador imprescindible** per a la promoció cooperativisme.

Valors

Autonomia

Tenim la voluntat de mantenir l'autonomia de decisió i la capacitat d'autofinançar l'estructura bàsica de la Federació.

Obertura i diversitat

La Federació estem oberts a totes les cooperatives i apostem per aglutinar i representar la diversitat del cooperativisme.

Construïm des de l'acció

Conscients de la complexitat de l'entorn i de la diversitat de la nostra realitat, la nostra acció està orientada per una actitud de servei des d'una visió integral de les cooperatives federades. Dotem els espais de trobada, de treball en xarxa i de participació del dinamisme necessari per tal que siguin generadors de propostes d'actuació.



CANALS I VIES DE LA COMUNICACIÓ EXTERNA

Alguns dels canals que permeten la comunicació interna i externa:

❖ Els *propis/es treballadors/es, clientela, proveïdors, col·laboradors, etc*, parlaran de l'empresa, ja sigui de manera formal o informal, en el desenvolupament de les seves funcions o no i dins o fora de les instal·lacions: Intranet, reunions o trobades formals o informals, fòrums, etc.

Podem intentar posar barreres a la comunicació realitzada per canals formals, però la dels canals informals surten del nostre abast.

❖ Les *tecnologies de la informació* i la comunicació.

❖ Com a mitjà de venda i distribució (e-commerce, e-business)

❖ Com a mitjà de promoció (*Twitter, facebook*, comunitats virtuals, etc.)

❖ A través els *grups d'interès* o influència, es pot fer difusió de l'empresa, dels productes, etc, controlada o incontrolada.

❖ *Mitjans de comunicació* gràfics, audiovisuals etc (premsa escrita, publicitat per internet, televisió, etc)

❖ Participació, directe o indirecte, a *jornades, fires, congressos*, etc.



LA PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA A UN CLIENT

Exercici: Prepareu una presentació de la vostra empresa per fer a un client potencial:



El contingut d'aquests materials elaborats per *Cresàlida, Creixement i Consolidació Empresarial, s.c.p* està sota la llicència de Creative Commons Attribution 3.0.

