



---

# Comunicar i connectar en temps de pandèmia: claus per al sector cultural

**Cristina Salvador & Judit Cabana**  
**Both. People & Comms**  
[www.weareboth.com](http://www.weareboth.com)

---

Febrer de 2021

---

# ÍNDIX

## **10:00 h Comunicació externa i gestió de públics**

- La comunicació en temps de Covid-19
- Consolidació del relat: com adaptar la proposta de valor
- Com mantenir el contacte amb els nostres públics i enfortir la comunitat
- Com ser notícia als mitjans de comunicació quan vivim en un monotema
- Noves estratègies de comunicació cultural

## **11.00 h Empatia i comunicació interna**

- Quan la pregunta "Com estàs?" adquireix una nova dimensió
- Com gestionar els equips en remot
- Com enfortir la comunicació empàtica i assumir la vulnerabilitat

## **11.30 h Preguntes dels participants**

## **12.00 h Fi de la sessió**



Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial

**Both** People  
B Comms.

# 1

## La comunicació en temps de Covid



sde

Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial

Both People  
Comms.

# LA COMUNICACIÓ ÉS CLAU PER ATENDRE LA COMPLEXITAT

- La ciutadania està confosa. Exigeix transparència i respostes
- Les fake news són poderoses. Cal combatre la desinformació amb comunicació veraç.
- Els equips i col·laboradors necessiten orientació i suport per dur a terme la seva tasca.
- Hem d'ordenar, planificar i donar informació de servei adequada i a temps.
- La comunicació esdevé clau per pal·liar els efectes de la crisi, que sovint són emocionals.

# 01

## MAPA DE RISCOS

Analitza els possibles riscos i anticipa't

- De clima i laborals
- De business continuity
- Reputacionals ...

# 02

## FONTS DE DETECCIÓ D'ALERTESES

Identifica i monitoritza les fonts de detecció d'alertes internes i externes. Segueix informació veraç i contrastada.

# 03

## COMITÈ DE CRISI

Designa els membres del comitè de la crisi del Covid-19 i gestiona la presa de decisions.

# 04

## STORYTELLING

Dissenya la història, recorda el teu propòsit i valors i anticipa un Q&A.

# 10

## MESURA I ITERA

Anticipa, planifica i tingues la humilitat d'iterar i aprendre de la resposta de les teves audiències.

# PLA DE COMUNICACIÓ DE CRISI DEL CORONAVIRUS EN 10 PASSOS

# 05

## PLA D'ACCIÓ I FASES

Diferència entre les fases de contenció, engagement, continuïtat i tancament.

# 09

## TRAINING I ASSESSMENT

- Prepara als teus portaveus, assaja les respostes, interioritza els missatges
- Deixa't acompanyar per consultors de comunicació

# 08

## LIDERATGE

Defineix els portaveus, fes un pla de proximitat per al top management, acompanya i apodera als comandaments intermedis.

# 07

## PÚBLICS

Dibuixa el mapa de públics. Diferencia la comunicació global de la segmentada per col·lectius.

# 06

## CANALS I ESCOLTA

Gestió integrada i omnichannel (IN & OUT) de la crisi, focus en l'escolta.

# TENIM UN PLA



## QUÈ HA PASSAT?

- Avaluació del context: s'analitza què ha passat, què està passant, i què s'ha fet fins al moment.
- Avaluació status a mitjans i xarxes socials.
- Fixem objectius i estratègies de comunicació



## QUÈ HEM DE DIR, QUI I COM?

- Definició d'un relat dels fets i creació d'un argumentari i FAQs (preguntes i respostes)
- Pla de portaveu principal i secundaris.
- Estratègia organització en rol de "solucionador" eficaç



## DEFINICIÓ DE PÚBLICS I CANALS

- Selecció i definició de canals de comunicació als diferents públics: web, xarxes, mitjans, canals municipal, megafonia, mailing, senyalística, etc.
- Estratègia de públics: interns, externs, institucionals...



## PLA DE COMUNICACIÓ-IMPLEMENTACIÓ

- Establiment pla d'accions de Comunicació
- Monitorització i atenció 24/7 a mitjans i converses a xarxes socials
- Pla de treball i calendari de comunicació: Fases

# EN CAS DE CRISI, CONTEMPLAM TRES FASES

## CONTENCIÓ INFORMATIVA

**Respon a la pregunta, què ha passat? Per què? Què he de fer?**

- La primera fase de contenció està prevista mentre duri el moment àlgid de la crisi i el confinament o aïllament social.
- En aquesta primera fase és clau donar resposta àgil, veraç i amb qualitat de manera proactiva, organitzada (per optimitzar recursos) i omnichannel a tots els dubtes.

## COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

**Respon a la pregunta, Què puc fer? Com puc ajudar?**

- Aquesta fase comença durant la fase de contenció, quan ja s'ha donat les primeres respostes de servei.
- En aquesta fase posterior a l'acció inicial informativa, treballarem per implicar les audiències en accions que ens generin "orgull de pertinença o afiliació" i mostrin com hem estat responsables, solidaris, proactius i creatius en la gestió de la crisi.

## RECUPERACIÓ I RECONeixEMENT

**Respon a la pregunta, i a partir d'ara què? I els danys qui els paga?**

- En aquesta fase, un cop ha passat el moment àlgid de la crisi, farem una comunicació activa i creativa per recuperar l'activitat social, econòmica, cultural... i reconèixer sacrificis i aprenentatges.
- Treballarem per recuperar imatge i engagement.

# 2

## Consolidació del relat: com adaptar la proposta de valor

WHAT'S YOUR  
STORY

sde

Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial

Both People  
Comms.



# #La Cultura a Casa



FEU SERVIR LA MASCARETA



MANTENIU LA DISTÀNCIA DE SEGURETAT



AFORAMENT NUMERAT



DISPOSEM DE GEL DESINFECTANT



MOSTRA LA TEVA ENTRADA EN EL MÒBIL



AVANÇA LA TEVA ARRIBADA. OBRIM 30 MINUTS ABANS QUE COMENCI LA FUNCIO



GARANTIM LA DESINFECCIÓ ABANS I DESPRÉS DE CADA FUNCIO



## Catalunya declara la cultura bé essencial

El Govern aprova la mesura per evitar els efectes d'un nou tancament de llibreries, museus, cinemes, teatres i sales de concert per lluitar contra la pandèmia



# REVISAR LA NOSTRA PROPOSTA DE VALOR



Què fem/oferim?

Com ho fem?

Per què ho fem?  
Quin és el nostre propòsit?

# REVISAR LA NOSTRA PROPOSTA DE VALOR

- Cal vincular a una marca del nostre producte/servei a uns **valors emocionals**
- Tenir clar el **fet diferencial/valor afegit + paraula clau**
- Gestionar el **relat** i saber-lo comunicar en el **context adequat**

# 3

## Com mantenir el contacte amb els nostres públics i enfortir la comunitat



sde

Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial

Both People  
Comms.

# TIPUS DE PÚBLICS



# PILARS DE LA GESTIÓ DE PÚBLICS

## Escolta Activa

Escolto al meu públic?  
L'analitzo? El tinc en  
compte? Miro d'entendre'l?

## Assertivitat

Dic el que vull o el que cal?  
Parlo per mi o faig servir a  
als altres?

## Confiança

Inspiro confiança quan  
comunico? Soc convincent?  
Transmeto seguretat i  
veritat?

## Empatia

Em poso al lloc dels altres?

## Feedback

Promoc o evito rendir  
comptes, donar feedback?

## Influència

Som bons persuadint i  
convenent? Tenim una  
estrategia per fer-ho?

# LA GESTIÓ DE PÚBLICS

## Què exigeixen avui els públics?

### SEGURETAT

Et preocupes pel seu benestar?

### CLARETAT

T'expliques de manera entenedora?

### ACCÉS

Dones facilitat per provar?

### ELECCIÓ

Dones llibertat d'escollir?

### INFLUÈNCIA

Dones protagonisme?

### INFORMACIÓ / EDUCACIÓ

Sap el client què li convé?

### QUALITAT

És bo el producte/servei que ofereixes?

### VALUE FOR MONEY

És just el preu que demanes?

IDENTITAT → PROPÒSIT

# LA GESTIÓ DE PÚBLICS

## FUNNEL DE CONVERSIÓ

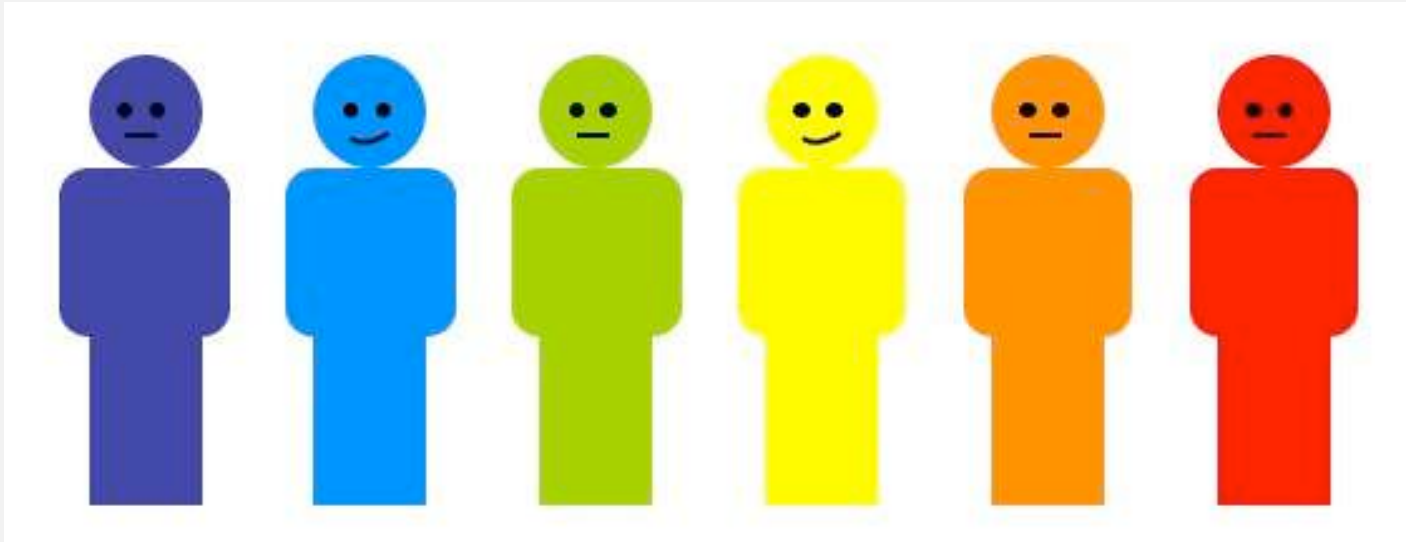
- RECONeixEMENT** Agraïr la fidelitat
- FIDELITZACIÓ** Captar el contacte
- DECISIÓ** De conegut a seguidor
- CONSIDERACIÓ** Incitar a la prova
- AWARENESS** Accions perquè ens coneguïn





# LA GESTIÓ DE PÚBLICS

## SEGMENTAR ELS NOSTRES PÚBLICS



# LA GESTIÓ DE PÚBLICS

## SEGMENTACIÓ DE PÚBLICS

### Barreres de consum

#### PERCEPCIÓ

- No m'agrada l'oferta
- No entenc el missatge
- Em sentiria incòmode, ho trobo elitista, no és per mi

#### CIRCUMSTÀNCIES PERSONALS

- No tinc temps
- Dedico el meu oci a altres activitats
- No tinc ningú amb qui anar-hi

#### BARRERES PRÀTIQUES

- No tinc cangur pels als nens
- No és accessible per mi (preu, transport, horaris)
- No tinc clar què ofereix l'organització

#### EXPERIÈNCIES PRÈVIES

- No m'ha agradat
- No ho he entès

# 4

## Com ser notícia als mitjans... ...quan tot ho cobreix el monotema

sde

Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial

Both People  
Comms.

# L'INTERÈS PERIODÍSTIC

## CRITERIS DE SELECCIÓ

### NOVETAT

- Canvis, resultats, nomenaments, variacions.
- Coses recents: nous products, serveis o actuacions.
- Coses recents dites, declaracions, comunicats, publicacions.

### QUOTIDIANETAT

- Grau d'interès comú
- Més gent interessada = més notícia
- Interès objectiu: el que cal saber
- Interès subjectiu: el que volem saber

### EXCEPCIONALITAT

- Tot allò que surt de l'habitual
- Alteracions de les coses o comportaments
- Està per sobre de la resta

### TEMPESTIVITAT

- Immediatesa = en directe: màxima tempestivitat
- Última hora = recent: més notícia
- Revelació: coses que no sabíem
- Efemèride: commemoracions

# L'INTERÈS PERIODÍSTIC

## CRITERIS DE SELECCIÓ

NOVETAT

### El secretari general del Ministeri de Cultura Javier García, nou vicepresident del MNAC

09/02/2021 - 11.31 | Actualitzat 09/02/2021 - 11.30



ACN Barcelona.-El secretari general del Ministeri de Cultura i Esports, Javier García, ha estat nomenat nou vicepresident del Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC). García és llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid, i doctor en Dret per la mateixa universitat, així com fundador i director de l'anuari 'Patrimoni Cultural i Dret' des de 1997. Fins a la data ha estat vicepresident de l'associació per a la defensa del patrimoni i la promoció del patrimoni històric Hispania Nostra. El ministeri ha seleccionat també les quatre persones que representaran l'administració estatal al Patronat del museu: María Dolores Jiménez-Blanco, María José Gálvez, Joan Francesc Marco Conchillo i Rosa Martínez Delgado.

TEATRO

### El Festival Grec se inaugurarà con un espectáculo para los sanitarios

Barcelona mantiene su temporada de teatro estival y reduce el precio de las entradas a 15 euros



El aforo del anfiteatro del Grec se reducirá a 800 localidades. SANTI

# L'INTERÈS PERIODÍSTIC

## CRITERIS DE SELECCIÓ

### QUOTIDIANITAT

Vídeos



EN DIRECTO: La OMS informa sobre la última hora del coronavirus en el mundo

La Vanguardia  
La Vanguardia - hace 19 horas

DIRECTO: La OMS informa sobre la última hora del coronavirus en el mundo

La Vanguardia  
La Vanguardia - hace 3 días

En directo: La OMS informa sobre la última hora del coronavirus en Europa

La Vanguardia  
La Vanguardia - hace 32 minutos

Andalucía Balears Castilla y León Cataluña Comunidad Valenciana

EDUCACIÓN · Consecuencias del coronavirus

## Se extiende el cierre de colegios a toda España por el coronavirus

Un total de 9,8 millones de alumnos se verán afectados por la suspensión de las clases durante 15 días



## Teletrabajo: la 'nueva normalidad' tras el coronavirus

# L'INTERÈS PERIODÍSTIC

## CRITERIS DE SELECCIÓ

EXCEPCIONALITAT



**betevé** directes 🔍 🗨️ ☰

Última hora **DIRECTE** | Vuitena manifestació a Barcelona per Haseñ

avui destaquem coronavirus Catalunya · vacuna covid · mobilització Santa · manifestació Pablo Haseñ

### Assaig clínic amb 1.000 persones per provar els tests d'antígens a la Sala Apolo

Dels 1.040 voluntaris que s'han sotmès a la prova, tots amb resultat negatiu en coronavirus, han estat 519 els que han acabat accedint al concert de dins la sala



☰ **LA VANGUARDIA** 🌐

EL 22 DE JUNIO

### El Liceu reobre con un concierto para plantas (sin distancia social)

- El artista conceptual Eugenio Ampudia convierte 2.292 plantas de vivero en el primer público del Liceu d'Estiu
- 'La bohème', 'Don Giovanni', 'La traviata'... el Liceu luce grandes voces y la ópera de siempre



📷 VER IMÁGENES

Instalación de Eugenio Ampudia en el Liceu (render) (,)

MARICEL CHAVARRÍA  
BARCELONA

18/06/2020 06:00 | Actualizado a 18/06/2020 17:47

f t 12

# L'INTERÈS PERIODÍSTIC

## CRITERIS DE SELECCIÓ

TEMPESTIVITAT





# L'ESTIL INFORMATIU

## PILARS PRINCIPALS

### CORRECCIÓ

- Transmetre les dades amb precisió
- Llenguatge adient
- Màxim rigor (noms, abreviacions)
- Evitar artificis i complicacions

### CONCISIÓ

- Optimització de paraules. Alternar l'extensió de les frases, amb predomini de les curtes
- Paràgrafs uniformes de curta extensió
- No ens entremetuem: una cosa després de l'altra sense mirar als costats

### CLAREDAT

- Posar en pràctica el test “dels avis”
- Llenguatge generalista
- Estil directe, sense circumloquis ni perífrasis
- Ordre cronològic
- Evitar vulgarismes
- Traduir declaracions

### CAPTACIÓ DEL RECEPTOR

- Titular amb força
- Atraure l'interès de seguida: assumpte del mail
- Piràmide invertida
- Acompanyar amb imatges atractives

# L'ESTIL INFORMATIU

## LA REGLA DE LES 6W

WHO

WHEN

WHERE

HOW

WHY

WHAT

# 5

## Noves estratègies en comunicació cultural - exemples

# FIRA TRAPEZI REUS

## NOUS FORMATS: RODA DE PREMSA VIRTUAL

La majoria d'esdeveniments han estat cancel·lats per la covid-19. L'ajuntament de Reus organitza un dels 6 mercats estratègics de Cultura a Catalunya. El Trapezi, dedicat al circ contemporani es reinventa canviant el format i cal comunicar-ho als mitjans en ple confinament. 52 periodistes connectats a la roda de premsa via la plataforma zoom. Gestió de torns de paraula i projecció de contingut.



CONVOCATÒRIA DE RODA DE PREMSA

**PRESENTACIÓ**

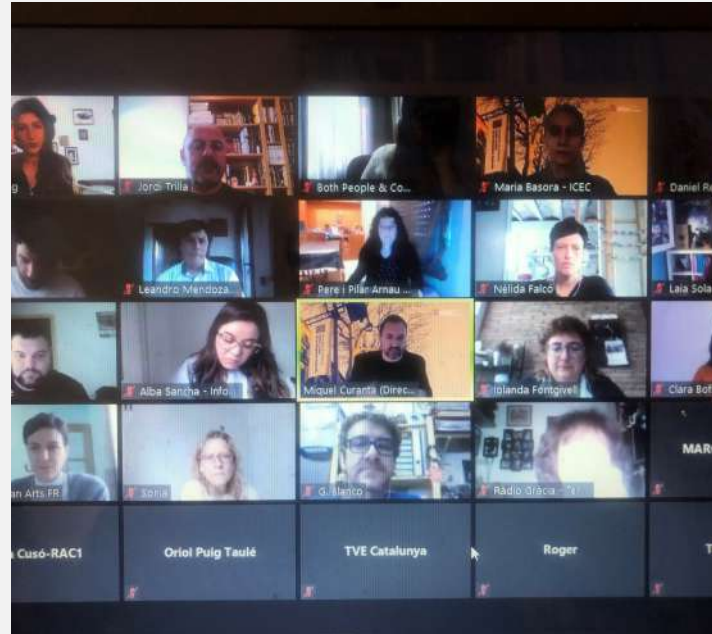
**FIRA CIRC TRAPEZI REUS 2020**

---

**Lloc: CONVOCATÒRIA VIA ZOOM**  
Unir-se a la reunió Zoom:  
<https://us02web.zoom.us/j/88198308862?pwd=VktzRTdWeEJxUTg2ZmxoQjNZSWF-CU109>  
ID de reunió: 881 9830 8862  
Contraseña: 348278

**Hora/Dia:** Dijous 14 de maig a les 10 hores.

**Intervindran:**  
Leandre Mendoza, director artístic de la Fira Trapezi Reus  
Miquel Curanta, director de l'ICEC  
Daniel Recasens, regidor de Cultura a l'Ajuntament de Reus



## NOUS FORMATS: FESTIVALS I ESDEVENIMENTS HÍBRIDS


21-31 GENER 2021  
**BCNEGRAMBLA**




Subscriu-t'hi

Regeix les novetats dels nostres festivals i esdeveniments.

[PRESENTACIÓ](#) [PROGRAMA](#) [PROTAGONISTES](#) [ESPAIS](#) [PREMI PEPE CARVALHO](#) [MULTIMÈDIA](#) [COVID-19](#) [CRÈDITS](#) [CONTACTE](#)

 Explora La Rambla més fosca amb BCNegra



 Ver más ta...  Compartir

### BCNegra 2021

Del 21 al 31 de gener de 2021

Atenent a les recomanacions del Pla territorial de protecció civil de Catalunya PROCICAT, pel que fa a l'obertura dels equipaments culturals de la ciutat i a la celebració d'esdeveniments artístics i culturals en el context actual d'emergència sanitària per la covid-19, el festival literari **BCNegra** organitza les activitats previstes en l'edició d'enguany en format digital. La trobada se celebra en les dates previstes (del 21 al 31 de gener), amb converses, taules rodones i trobades sense públic i retransmeses en *streaming*.

# MUSEU EGIPCI BARCELONA

## REINVENCIÓ - APP VIRTUAL

EL PAÍS.cat

SUBSCRIU-TE

CORONAVIRUS ·

### Les mògies et venen a veure a casa

El Museu Egipci de Barcelona ofereix la possibilitat de visitar la seva col·lecció sense moure't



## MANTENIMENT DE PÚBLICS

**ESCOLES: ACTIVITATS EDUCATIVES DES DE CASA** a través de recursos didàctics digitals per treballar els cicles de l'aigua.



**FAMÍLIES: LA CIÈNCIA DE L'AIGUA A CASA** mitjançant nous continguts digitals: experiments del Dani Jiménez per replicar a casa i aprendre les propietats de l'aigua.

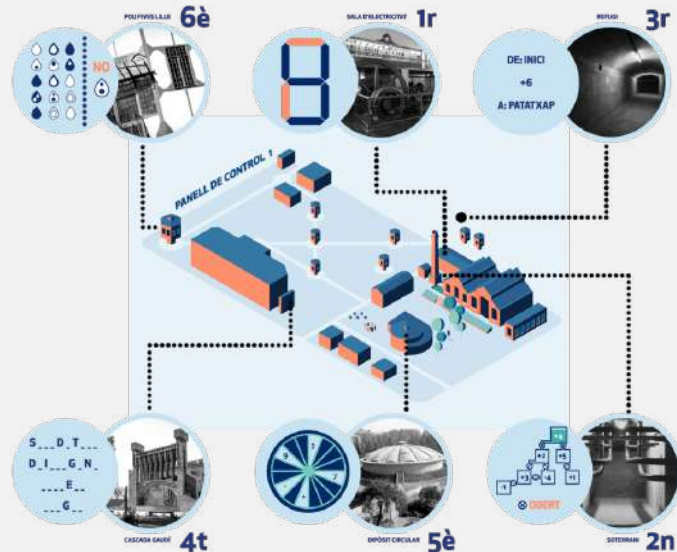


# MUSEU DE LES AIGÜES

## NOTORIETAT I REPUTACIÓ

### ESCAPE ROOM “ATRAPATS AL MUSEU”.

Adaptar opcions tradicionals d'oci presencial a formats virtuals accessibles per tothom.



**TRIVIA PEL PLANETA.** Aprofitar efemèrides (Dia Mundial del Medi Ambient) per comunicar un propòsit a través d'accions originals.

The graphic features the logo of the Museu de les Aigües Agbar at the top left. The main text is centered in a white box against a blue background with a plant silhouette:

**Participa al TRIVIA PEL PLANETA!**  
Un joc de preguntes i respostes que posarà a prova els teus coneixements sobre medi ambient i canvi climàtic.  
Disponible del 5 al 7 de juny a través del web  
[www.fundacioagbar.org/ca/museu/trivia-planeta](http://www.fundacioagbar.org/ca/museu/trivia-planeta)



## ROSES VIRTUALS A CASA SEAT

• A iniciativa de Both, amb motiu de la celebració de Sant Jordi, CASA SEAT va crear una *landing page* que oferia l'oportunitat d'enviar gratuïtament una rosa virtual dissenyada per l'artista **Conrad Roset** i personalitzar-la amb un poema.

• L'acció va néixer amb la voluntat de oferir als ciutadans una manera participativa e innovadora de gaudir d'aquesta data tan senyalada, i va rebre una molt bona acollida:

- **Més de 8.000 roses enviades** en 24 hores
- **PR VALUE superior als 400 mil euros**
- **Impactes en les principals capçaleres, tant autonòmiques com estatals** (Diari ARA, El Periódico i La Vanguardia, però també El País, Marca o ABC), a més d'impactes en **matinals de radio autonòmics i gran difusió a les xarxes socials**





FAQs · Bloc | CA | Q

Visita | Culte | Gaudi | La Basílica | **Viu la Sagrada Família** | Casa Museu Gaudi | **Entrades** | **Donatius**

Notícies | Calendari d'Activitats | Amics de la Sagrada Família | Projecte social | Projecte educatiu | Revista Temple

## < La Sagrada Família posa a disposició dels barcelonins i barcelonines 27.000 entrades HORA BARCELONA per als caps de setmana del mes d'octubre

Data de publicació 31/08/20



La ciutadania de Barcelona que vulgui descobrir com ha canviat la Sagrada Família en els darrers anys té una nova oportunitat de poder-la visitar durant els caps de setmana del mes d'octubre. I és que la Junta Constructora manté la seva aposta per l'Hora Barcelona, un model de visites exclusiu per als barcelonins i barcelonines de forma gratuïta i sense turistes.

Així doncs, a partir de les 12 h de dilluns, 31 d'agost, es posen a disposició de la ciutadania de Barcelona fins a 27.000 entrades per visitar la Basílica durant els caps de setmana del mes d'octubre. Com en anteriors ocasions, la via per poder reservar entrades és a través del web de la Sagrada Família ([sagradafamilia.org](http://sagradafamilia.org)).

La gran acollida que ha tingut aquesta proposta queda confirmada pel fet que, en les dues convocatòries anteriors, les 61.000 entrades Hora Barcelona disponibles es van esgotar en menys de cinc hores.

## RE-OBERTURES: NOUS MISSATGES

Amb la des-escalada i l'aixecament de l'estat de l'alarma, els equipaments culturals van obrir gradualment.

En un moment com aquest, hem d'ajustar el nostre relat i adaptar els nostres missatges per atendre les necessitats dels nostres públics

- **SEGURETAT:** mesures d'higiene, distància social, noves indicacions de visita.
- **PROXIMITAT:** diferenciació a favor dels nostres públics a través de descomptes i beneficis.
- **INFORMACIÓ DE SERVEI:** nous horaris, novetats expositives, etc.



### EL PROPER 6 DE JUNY EL MUSEU PAU CASALS REOBRE LES SEVES PORTES! 04/06/2020

El Museu Pau Casals obrirà de nou al públic el proper dissabte 6 de juny amb entrada gratuïta fins al 30 de juny. Es podrà visitar l'exposició permanent i el jardí. El servei de botiga i restaurant també estaran oberts. [Una visita segura i saludable.](#) Us hi esperem!



## SOLIDARITAT



#PerUnaAabraçada #PorUnAbrazo

[Clinicbarcelona.org/perunaabracada](https://Clinicbarcelona.org/perunaabracada)

# CAMPANYA LA CULTURA ET TOCA

Both People  
and Comms.

Si la cultura et toca,  
ara et toca a tu

Compra    Difon    Dona

Video oficial de la campanya LA CULTURA EM TOCA

Ver más ta...    Compartir

ara et toca tu!

# 4

## Empatia i gestió d'equips en remot



**sde**

Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial

**Both** People  
Comms.

# DECÀLEG D'EMPATIA EN REMOT

1. **Sigues transparent:** Tracta tothom de manera adulta i responsable, actua amb transparència i informació veraç
2. **Sigues flexible:** amb els horaris, amb les peticions
3. **Practica l'acceptació:** normalitza la nova normalitat, no la combatis ni vulguis tornar al passat si no està en la teva ma
4. **No jutgis:** no anticipis, jutgiss o minimitzis els sentiments i les pors del teu equip i la teva comunitat o públics
5. **Connecta:** practica la proximitat, estigues present, truca, promou converses sincròniques
6. **Escolta:** activa i conscientment, no exigeixis resposta, deixa espais oberts de conversa
7. **Personalitza:** Les persones tenen reaccions diferents davant una situació d'estrès, respecta-les
8. **Ajuda a conciliar:** Posa límits a la connectivitat digital i dóna exemple
9. **Mostra't:** Accepta la teva vulnerabilitat, explica cóm et sents, comparteix els dubtes. Liderar no vol dir tenir totes les respostes, però sostenir totes les preguntes
10. **Sigues coherent:** en els pensaments, paraules i accions. Connecta amb el teu propòsit i valors.

# 5

## La Piràmide de Maslow de la Covid



sde

Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial

Both People  
Comms.



# PIRÀMIDE DE MASLOW DE LA COVID-19



# **1. CERTESES MÍNIMES: Sostenibilitat i pervivència de l'empresa**

## **2. SEGURETAT:**

**Que la gent senti que la seva feina  
és un entorn de treball segur**

# **3. EL PAPER DELS MANAGERS: Sostenir converses amb els equips**

## **4. RECONeixEMENT GENUÍ:**

**Aprendre a gestionar des de la confiança,  
la co-creació i la participació**

## **5. VISIÓ DE L'EMPRESA:**

**Explicar la nostra història i la nostra capacitat d'aportar solucions**

## **6. FEEDBACK PERSONALITZAT:**

# **Adaptar-nos a les necessitats de treballadors, clients i proveïdors**

# **7. COMUNICACIÓ GENUÏNA: Aconseguir l'efecte sense que es noti la cura**





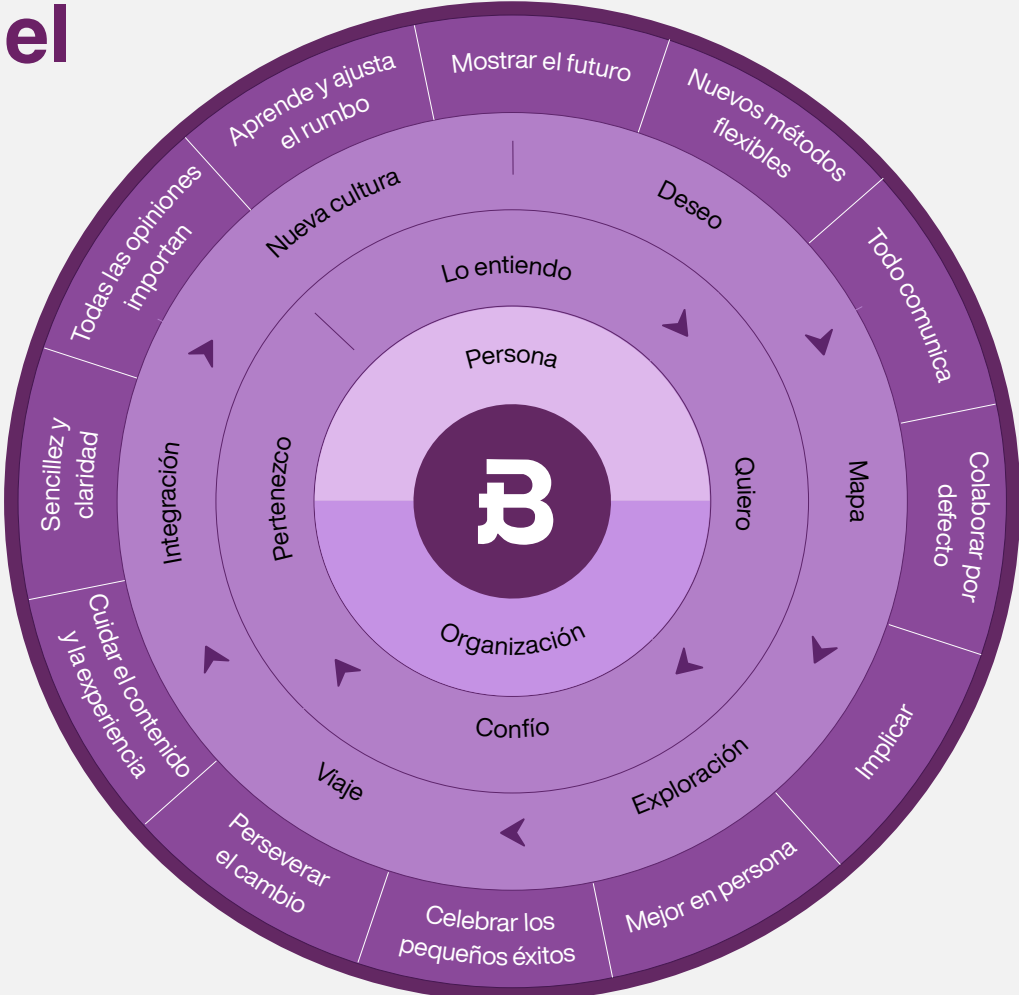
**Ready  
for the  
new  
normal?**



# La roda del canvi BOTH



# La roda del canvi



## 4 PILARS DEL CANVI:



1. Comprenc
2. Confio
3. Pertanyo
4. Vull

## 6 FASES DEL CANVI

1. **Anuncio:** Urgencia (deseo de aventura y shock)
2. **Inicio** (mapa): Dejar ir (sentimiento de pérdida)
3. **Exploración:** Curiosidad y sentirse perdido
4. **Viaje:** Excitación y miedo
5. **Integración:** Sentimiento de logro
6. **Nueva cultura:** Sentimiento de auto-realización

# 12 PRINCIPIOS DEL CANVI:

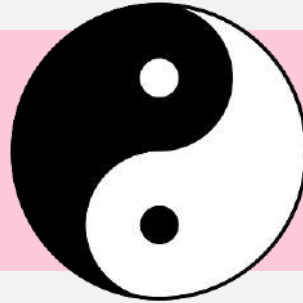
## NUESTRA INSPIRACIÓN: **AGILE MANIFESTO\***

\*adaptado a la comunicación  
para el cambio

1. Ayuda a las personas a entender cómo será el futuro
2. Sé flexible para adaptar los mensajes y la estrategia
3. Todo lo que haces es comunicación
4. Colabora. Fomenta el trabajo en equipo como un hábito
5. Reconoce y compromete a las personas a lo largo del camino
6. Comunica cara a cara (si es online, hazlo sincrónico)
7. Celebra las victorias (y los fracasos que te ayudan a aprender)
8. Sé coherente. Sostén el cambio
9. Presta atención al contenido y a la experiencia
10. Sé claro/a. Simplicidad: comunicaciones con propósito
11. Escucha a todas las voces y empodera a las personas
12. Aprende y ajusta regularmente

## LA DUALITAT EMOCIONAL: individual & col·Lectiva

CURIOSIDAD, APRENDIZAJE  
ACCIÓN, EMPATÍA  
POSITIVIDAD, PERSISTENCIA  
ACEPTACIÓN, EMPODERAMIENTO  
MOTIVACIÓN, PERTENENCIA



RESISTENCIA, DEPRESIÓN  
SHOCK, PASIVIDAD  
MIEDO, INSEGURIDAD  
DESINTERÉS, NEGACIÓN  
AISLAMIENTO, DESAPEGO

ESCUCHAR A AMBAS CON EMPATÍA ES  
NECESARIO PARA EL CAMBIO

# Ready for the new normal?



Internal Comms  
makes work a  
better place.



**Cristina.salvador@weareboth.com**  
**@\_crissalvador**

**judit.cabana@weareboth.com**

**Both** People  
& Comms.

## SERVEI DE DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL (SDE)

Sergi Orobitg - [sorobitg@gencat.cat](mailto:sorobitg@gencat.cat)

Adriana Todó - [atodob@gencat.cat](mailto:atodob@gencat.cat)

Lala Boldú - [eboldú@gencat.cat](mailto:eboldú@gencat.cat)

---

Tel. 935.565.199

[sde.icec@gencat.cat](mailto:sde.icec@gencat.cat)

[www.sde.cultura.gencat.cat](http://www.sde.cultura.gencat.cat)

**sde**

Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial



Generalitat de Catalunya  
**Institut Català**  
de les Empreses Culturals