

L'equip que no s'entenia: diagnosticar la comunicació d'una empresa

Analitzar el cas d'un xicotet equip emprenedor amb problemes de comunicació interna i externa, identificar què falla en cada pla i proposar millores concretes, per després aplicar les conclusions al funcionament del propi equip de projecte.

DURADA

55 min · 1 sessió

AGRUPAMENT

equips de 3-4

UNITAT 5

Les àrees de l'empresa II: recursos humans

MATERIALS

- Fitxa del cas «Horta Viva» (situació, símptomes i testimonis de l'equip)
- Resum de la Unitat 5 sobre comunicació interna i externa
- Plantilla de diagnòstic: problema detectat · pla (intern/extern) · proposta de millora
- Plantilla d'acord de comunicació del propi equip (canal, reunions, decisions)

ENCAIX CURRICULAR · Sabers B3.2.1, B3.2.2, B3.2.3 · Comp. específiques CE3 · Comp. clau CCL, CPSAA, CC, CD

Plantejament

La Unitat 5 ha mostrat que molts equips no fracassen per falta d'idees, sinó perquè no s'entenen entre ells (comunicació interna) o no saben explicar-se fora (comunicació externa). Este cas porta eixa idea a una situació concreta: un xicotet projecte real en els seus primers mesos, amb bons productes però amb la comunicació trencada. L'alumnat actua com a assessor extern: diagnostica què falla, en quin pla, i proposa millores realistes.

L'error més habitual en analitzar estos casos és quedar-se en «es porten malament» sense separar els plans. El valor de l'exercici està a distingir si el problema és intern (com circula la informació dins de l'equip) o extern (com es presenta el projecte al client i a la societat), perquè la solució de cadascun és distinta. El cas connecta amb la competència específica CE3 i acaba mirant cap dins: cada equip aplica les conclusions al seu propi acord de comunicació per a la Fase 3 del quadern.

El cas: «Horta Viva»

Horta Viva és un projecte de tres jóvens que venen cistelles de verdura ecològica de productors de l'horta valenciana a clients del barri. El producte agrada i les comandes creixen, però l'equip està a la vora de la ruptura. Estos són els símptomes:

- Cada membre usa un canal distint: una apunta les comandes al seu mòbil, un altre les rep per correu i el tercer per missatges solts. **A vegades una comanda arriba dos vegades; altres, cap.**
- No hi ha reunions fixes. Les decisions es prenen «pel camí» i després ningú recorda què es va acordar ni qui era responsable de què.
- Cap fora, el projecte es presenta de tres maneres: en xarxes parlen de «verdura barata», en el repartiment diuen «ecològica de proximitat» i en el cartell del mercat sols posa «verdures». **El client no sap molt bé què compra.**

- Una clienta es va queixar per una comanda que no va arribar i ningú li va contestar en tres dies, perquè «pensaven que ja li responia un altre».

Objectius didàctics

- Distingir, en un cas real, els problemes de comunicació interna dels de comunicació externa (CE3).
- Diagnosticar les causes concretes de cada problema, més enllà de «es porten malament».
- Proposar millores realistes i aplicables per a cada pla.
- Traslladar les conclusions a l'acord de comunicació del propi equip de projecte.

Passos

- 1. Lectura del cas (8 min).** L'equip llig la fitxa de «Horta Viva» i subratlla cada símptoma de mal funcionament.
- 2. Classificar els problemes (10 min).** Amb la plantilla de diagnòstic, l'equip classifica cada símptoma segons el pla: és un problema de comunicació **interna** (dins de l'equip) o **externa** (cap al client i la societat)? Alguns poden tindre les dos cares.
- 3. Buscar la causa (10 min).** Per a cada problema, l'equip escriu la causa de fons, no sols el símptoma. La pregunta guia: *per què passa això realment?* (per exemple: «no hi ha un canal únic», «ningú és responsable de l'atenció al client», «el missatge no és coherent»).
- 4. Proposar millores (12 min).** L'equip proposa una millora concreta i aplicable per a cada problema: un canal comú de comandes, una reunió setmanal breu, un missatge únic de marca, un responsable d'atenció al client. Realistes per a un equip de tres persones.
- 5. Mirar cap dins (12 min).** L'equip revisa el seu propi acord de comunicació a la llum del cas: cometem algun dels errors d'Horta Viva? Corregixen o completen la seua plantilla d'acord de comunicació.
- 6. Posada en comú (3 min).** Dos equips comparteixen el seu diagnòstic i una millora proposta per a Horta Viva.

Lliurament

Plantilla de diagnòstic completa (cada símptoma classificat com a intern o extern, amb la seua causa de fons i una proposta de millora concreta) i la plantilla d'acord de comunicació del propi equip, revisada a partir de les conclusions del cas.

Criteris d'avaluació

CRITERI	DESCRIPCIÓ	PES
Classificació intern/extern	Distingix correctament els dos plans de la comunicació	25 %
Causas, no símptomes	Identifica la causa de fons de cada problema	25 %
Millores realistes	Proposa solucions concretes i aplicables a un equip xicotet	30 %
Aplicació al propi equip	Revisa i millora l'acord de comunicació propi	20 %

Variants i extensions

- **Variant de rol:** un membre de cada equip actua com a portaveu de «Horta Viva» i defén per què feien les coses així, abans d'acceptar les millores.

- **Variant creativa:** redactar el missatge de marca únic que Horta Viva hauria d'usar en xarxes, repartiment i cartell per ser coherent.
- **Connexió amb la Fase 3:** incorporar l'acord de comunicació revisat directament al quadern de projecte.
- **Variant curta (30 min):** lectura, classificació de problemes i una sola millora per pla, sense el pas de mirar cap dins.

Notes per al docent

- **Separar els plans és allò clau.** Insistir a classificar cada símptoma com a intern o extern: és el que permet proposar la solució adequada. El pas 2 ordena tota l'anàlisi.
- **Causa, no símptoma.** Reconduir les respostes que es queden en «es porten malament» cap a la causa concreta (canal, responsable, missatge).
- **El cas és un espill.** Allò important no és resoldre Horta Viva, sinó que cada equip reconega en ell els seus propis riscos i millore el seu acord de comunicació per a la resta del curs.

Material obert de profedeeconomia.es · Llicència Creative Commons BY-NC-SA · Currículum LOMLOE