

# CONNECTANT EQUIPS, TASQUES I CLIENTS

El co-disseny  
portat a la pràctica

18 març -  
20 març 2027



PROGRAMA  
AVANÇAT 2026-27

PA

[innovaccio.net](http://innovaccio.net)

EDICIÓ  
24



## **Presentació**

Pàg. 03

## **Finalitats del Seminari**

Pàg. 04

## **Àrees temàtiques**

Pàg. 04

## **Dirigit a**

Pàg. 04

## **Informacions pràctiques**

Pàg. 05

## **Informació i inscripcions**

Pàg. 05

## **Staff del Seminari**

Pàg. 06

# CONNECTANT EQUIPS, TASQUES I CLIENTS



## Presentació

L'exercici de millorar els processos de treball requereix congregar tres elements aparentment separats i que tot sovint percebem com a oposats: les TASQUES, els EQUIPS i els CLIENTS.

Entenem per **TASCA** tot allò que associem al fet productiu i que es tradueix en l'eficiència i l'organització de les activitats, l'ús dels recursos, la qualitat i la gestió de la informació.

Parlem d'**EQUIP** com l'element on s'engalzen les tasques i les relacions entre les persones, travessades necessàriament per les seves vivències subjectives, els rols i les dinàmiques grupals, que poden facilitar o dificultar l'excel·lència en els resultats organitzatius.

El **CLIENT**, pel seu costat, és el receptor sensible –víctima o beneficiari, sense terme mig– del que produeix l'organització i que tot sovint tendeix a tensar-la.

Habitualment percebem aquests tres elements en base a un plantejament dicotòmic. És a dir, com si a l'hora d'organitzar-nos haguéssim de triar on posem el focus. Aquest seminari, però, es proposa acostar als participants a un altre paradigma a través d'una experiència dividida en dues parts:

En una primera part, que anomenem **Taller de producció**, els participants s'organitzaran en sistemes productius per a donar resposta a la demanda de clients *in situ*. Al llarg d'aquesta activitat s'adonaran de la utilitat o la disfunció dels rols jeràrquics, del grau d'informació necessària, de la qualitat d'aquesta informació, de les diferents maneres d'interpretar la finalitat del sistema de treball, de la relació entre distribució d'activitats i satisfacció de clients i de treballadors, i de com determinades conjuncions d'activitats i persones aporten o no, millores en la qualitat, la quantitat i el cost.

En definitiva, en aquesta primera part, **es posaran en pràctica tots aquells aspectes significatius en la millora dels sistemes de treball que els participants faran tangibles a través de la seva experiència en el mateix taller.**

Amb aquest propòsit, el taller consta de tres **cicles de producció** on els participants podran provar varies formes organitzatives, dissenyar processos, distribuir funcions, assignar recursos, gestionar la informació, tractar amb clients i veure'n els efectes en els resultats i els aspectes relacionals.

És a dir, **els participants podran ser agents del que realment succeeix en un sistema humà de treball quan s'organitza per produir quelcom, amb tota la seva complexitat.**

Cada cicle de producció acaba amb una **sessió de reflexió** en la qual els equips estaran acompanyats d'un/a consultor/a. A partir de les vivències generades en el taller i la reflexió conjunta, podran emergir aquells principis operatius de millora i les condicions organitzatives de base que posteriorment es podran transferir a les organitzacions de procedència dels participants.

La segona part del Seminari estarà dedicada a les **sessions d'investigació d'aprenentatge en acció**. Aquestes sessions permetran veure l'aplicació dels aprenentatges a situacions organitzatives o professionals aportades pels mateixos participants.

La dinàmica del seminari demanarà als participants un rol molt actiu.

**Aquest seminari s'ha portat també a la pràctica en diverses organitzacions per millorar i innovar els seus processos de treball (\*).**

(\*) En cas d'estar interessat/da en la realització del Seminari en un equip o organització específics, contacti amb nosaltres.

# CONNECTANT EQUIPS, TASQUES I CLIENTS

## Finalitats del Seminari

Viure i practicar models d'integrar de manera viable, activitats, membres i clients d'un sistema humà de treball, en vistes a l'aplicació als propis sistemes o organitzacions.

- Practicar models d'organització que incrementen els potencials existents a l'organització per a la transformació i la innovació.
- Identificar l'efecte de la interacció entre els subsistemes socials i els tecnològics en el resultat de la tasca.
- Descobrir l'exercici del management en diferents condicions i models organitzatius.
- Identificar capacitats presents i desenvolupar-ne de noves per a l'exercici del lideratge i el treball en equip.
- Transferir els aprenentatges adquirits a les pròpies situacions reals de treball.

## Àrees temàtiques

El Seminari permet explorar de manera tangible i pràctica, entre d'altres...

- Els efectes de la interacció entre els aspectes socials (relacions, emocions, conflictes, etc.) i els aspectes tecnològics (mitjans, informació, qualitat, etc.) en els resultats de la tasca.
- La necessària coordinació amb altres sistemes de treball d'una mateixa organització.
- La utilitat o disfunció dels rols jeràrquics.
- La incidència de l'estructuració en els rols de treball i les relacions socials.
- El grau d'informació necessària en els equips de treball.

- Els criteris per a un disseny organitzatiu viable i sostenible.
- El dilema entre planificar i actuar i els seus efectes pràctics.
- La diferència entre responsabilitat i responsibilitat (accountability).
- La influència de la imatge inconscient del client en els resultats productius.

## Dirigit a

### Resultarà especialment apropiat a aquelles persones que:

- Lideren i/o gestionen organitzacions o sistemes generadors de valor, sigui en forma de producte o servei, per a algun segment de la població específic.
- Estan a càrrec de projectes temporals o permanents que impliquin cert grau de complexitat en rols, processos i entorns.
- Lideren i/o gestionen subsistemes dins d'una organització més àmplia, amb aportacions significatives –serveis interns– a aquells que porten a terme la tasca organitzativa principal, o bé, ofereixen serveis com a consultors interns a càrrec de projectes de transformació organitzativa.
- Es preparen per exercir a curt termini algun dels rols anteriors.



## **Informacions pràctiques**

### **Horaris:**

*Dijous, 18 de març / 09:00 - 19:00*

*Divendres, 19 de març / 09:00 - 18:30*

*Dissabte, 20 de març / 08:00 - 12:00*

### **Lloc:**

Associació AREP

Passeig Maragall, 124 - 08027 Barcelona

### **Participants:**

El número de participants és limitat i les reserves de plaça seran ateses per ordre de sol·licitud.

## **Informació i inscripcions**

Sandra Carrau / Mercedes Mora

### **INNOVA**

**Institut per a la innovació  
organitzativa i social**

Tel: +34.93.4153099

innova@innovaccio.net

**[www.innovaccio.net](http://www.innovaccio.net)**

## Staff del Seminari

### Director / Consultor

#### JOAN ROMA I VERGÉS

President de l'Institut Innova. Llic. Psicologia, UAB i Filosofia i Lletres, UB, Barcelona. *Master Organizational Development Programme*, Centre of Studies of the Person La Jolla, California. Membre de la *International Society for the Psychoanalytic Study of Organizations* i de la *Organisation for Promoting Understanding of Society*. Autor de diversos articles sobre nous models organitzatius i la seva aplicació, publicats a revistes especialitzades. Com a consultor ha contribuït a la implantació de noves formes organitzatives a una gran varietat d'organitzacions públiques i privades. Assessora política i alts directius en els seus rols de lideratge. Dirigeix programes de Transnovació Organitzativa® en diversos països d'Europa, Àfrica i Amèrica.

### Coordinadora / Consultora

#### SANDRA CARRAU PASCUAL

Sòcia-Consultora de l'Institut Innova. Llic. Sociologia, UB, Barcelona. Postgrau en *Gestió de Recursos Humans*, IDEC-UPF. *Customer Experience Strategy and Design Programme*, BAU Centre d'Arts i Disseny i RMIT. Directora del Centre per a la Recerca de Pràctiques Organitzatives en l'Àmbit Social. Co-Directora del Seminari *Organitzar-se en col·laboració: creant xarxes, desfent organigrames*, Innova. Consultora en Seminaris d'aprenentatge experiencial de lideratge a diversos països. Assessora professionals i directius/ves en el seu rol de lideratge i el treball d'equips interdisciplinaris.

### Coordinadora

#### MERCEDES MORA GUERIN

Llic. en Administració i Direcció d'Empreses per la UB, MBA per IESE, Programa Avançat *De la Idea a l'Acció* i Programa *Acompanyant canvis organitzatius*, Institut Innova. Membre del Consell d'Administració del Museu Casa Vicens Gaudí. Ha estat i segueix involucrada en processos de creació i gestió de projectes culturals i artístics.

### Consultor

#### JAUME BENAVENT GUARDIA

Director de Projectes Institut Innova. Llic. Pedagogia i Màster en *Direcció de Recursos Humans i Consultoria de Processos a les Organitzacions*, UB. *The Professional Development Programme*, IOD, Bèlgica. Director del Centre per a la Recerca de Pràctiques Organitzatives en l'Àmbit Social, Innova. Ha estat Director del Seminari Internacional *Leadership with Engagement and Accountability at work*, GRN, Holanda. Com a consultor acompanya, entre d'altres, empreses de propietat familiar i equips directius d'organitzacions de professionals.

### Consultor

#### DAVID SIERRA LOZANO

Soci-Consultor de l'Institut Innova. Llic. Psicologia del treball i de les organitzacions, UB. Postgrau en *Recursos Humans i Consultoria de Processos*, UB, Barcelona. MIT Sloan *Business Process Design for Strategic Management Program*. Staff del Programa *Capacitats Polítiques a les Organitzacions*, Innova. Assessora directius/ves en el seu rol de lideratge. Com a consultor participa en programes de creació de visió estratègica compartida i en el desenvolupament de la *Systemic Contributions Methodology* per a empreses en processos d'innovació organitzativa.

### Nota:

*Part del Seminari ha estat desenvolupat per Metron Group i UR-University (Holanda).*



# innova

Des de 1994 l'Institut Innova ha acompanyat organitzacions i persones en els seus processos de transició, oferint-los consultoria, assessorament en el rol, desenvolupament de capacitats i disseny organitzatiu, a través d'una perspectiva sistèmica i de gestió de la complexitat.

La metodologia de la Transnovació Organitzativa® desenvolupada per Innova, combina de manera integral i singular la seva experiència i reflexió. Aquesta metodologia aborda l'organització com a una realitat complexa que ha de ser tractada necessàriament amb un enfocament multidimensional i unes eines generatives. Part d'aquesta concepció s'expressa en la col·lecció editorial *Innovació Organitzativa*, impulsada i dirigida per Innova.

La seva pràctica beu, entre d'altres, de fonts com: l'aproximació humanista, la teoria del coneixement de Freire i de l'aprenentatge de Bateson, l'enfocament del co-desenvolupament, les aportacions de la tradició analítica (Group Relations, Transformació Institucional i Socio-Anàlisi) i les perspectives socio-tècniques i de sistemes viables.

Basant-se en la metodologia de l'aprenentatge a través de l'experiència, l'Institut ofereix programes oberts regulars sobre lideratge, management, grups de treball, consultoria i capacitats polítiques.

En el camp de l'atenció a la persona, Innova impulsa el Centre per a la Recerca de Pràctiques Organitzatives en l'Àmbit Social, per a referents d'equips o organitzacions.

En la seva vessant comunitària, organitza activitats de reflexió social i de desenvolupament de la capacitat d'acció de la ciutadania. Connatural a la seva pràctica, Innova promou xarxes amb institucions d'Europa, Àfrica, Amèrica i Àsia amb les que investiga i realitza projectes conjunts.

**innova**  
institut per a la innovació  
organitzativa i social

C/Tarragona 102, interior. 08015 Barcelona. Tel: +34 93 415 30 99 [innova@innovaccio.net](mailto:innova@innovaccio.net)

[innovaccio.net](http://innovaccio.net)