

Comunicació dins el món de l'empresa

(Mòdul Professional II)

Joana Lloret Cantero
Emilia Lozano Márquez

Primera edició: juliol 1994

Queden rigorosament prohibides, sense l'autorització dels titulars del copyright, sota les sancions establertes en les lleis, la reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol mitjà o procediment, compresos la reproducció i el tractament informàtic, i la distribució d'exemplars mitjançant lloguer o préstec públic

© I.C.E. de la Universitat de Barcelona
c/ dels Àngels, 18, 08001 Barcelona
© Joana Lloret Cantero i Emilia Lozano Márquez

Coordinació i producció: Addenda. Pau Claris, 92. 08010 Barcelona

ISBN: 84-88795-18-1
Dipòsit legal: B. 29.069-1994
Impressió: Repro Copy (Barcelona)

A

Material per al professor

1. INTRODUCCIÓ

Dins el Projecte de Reforma Educativa contemplat per la LOGSE, una de les fites més significatives és la revisió de la Formació Professional (FP). La creació dels Mòduls II i III comporta un canvi substancialment qualitatiu si el comparem amb l'ensenyament professional que hem estat impartint fins ara. Tot i no ser aquest el lloc per a una explicació exhaustiva del que suposa aquest canvi, el que sí volem remarcar són els dos factors que creiem fonamentals per a comparar l'antiga Formació Professional amb els nous Mòduls Professionals:

- Curta durada dels Mòduls —un curs escolar— enfront dels cinc anys que requereix la FP; això suposa una ràpida formació de l'alumnat en concordança amb la realitat canviant del món laboral, permetent-li també de cursar diferents Mòduls a mena de reciclatge o ampliació de la seva formació.
- Revisió dels continguts impartits. El disseny curricular es fa sempre tenint en compte el caràcter imminentment instrumental que han de tenir els coneixements desenvolupats per tal que l'alumne trobi una aplicació directe en l'entorn laboral.

Des que es van projectar els Mòduls Professionals, aquests han sofert contínues revisions. Pel que fa a nosaltres, en la presentació d'aquest material de comunicació ens interessa remarcar que des de bon començament es va contemplar la necessitat de recollir en el disseny curricular dels Mòduls una sèrie de continguts que podríem anomenar de caire «cultural»:

1. En les primeres programacions apareixia l'àrea Cultural junt a l'àrea Tecnològica i la de Formació Laboral. Dins aquest «apartat cultural» es deixava a elegir al centre els «coneixements humanístics a impartir»: perfeccionament d'un idioma estranger, aprofundiment i desenvolupament de la llengua com a vehicle de comunicació (català i castellà), presentació de continguts socials i culturals (història, art...).
2. Actualment, el disseny curricular dels Mòduls Professionals queda estructurat de la següent manera:

- Àrea Tecnològica
- Àrea de Formació Laboral
- Àrea de Pràctiques a l'Empresa

L'àrea Cultural no es recull, doncs, de manera específica, però es mantenen alguns d'aquests continguts «culturals» —que a partir d'ara podem anomenar «comunicatius»— en la *Seqüenciació dels Procediments de l'Àrea Tecnològica* o de tots els Mòduls Professionals II i III.

Aquest canvi es deu fonamentalment a la consideració de què aquests «coneixements» concorren paral·lelament en qualsevol aprenentatge tècnic; és a dir: l'aprenentatge d'un ofici comporta implícitament l'adquisició d'habilitats que faciliten les relacions humanes i la capacitat de comunicació dins el món de l'empresa. Per això, aquests coneixements es contempen formant un conjunt amb els purament «tecnològics» de cada Mòdul.

La seqüenciació d'aquests procediments «comunicatius» que trobem en el primer nivell de concreció de qualsevol Mòdul Professional s'ha fet donant resposta a allò que en els factors de referència per a la definició dels perfils professionals dels Mòduls es contempla com la *capacitat de relació i comunicació*. Copiem íntegrament l'apartat corresponent de la *Guia didàctica* publicada pel Servei d'Ordenació Curricular amb data de 30 de juny de 1992 (pàg. 20):

9. CAPACITAT DE RELACIÓ I COMUNICACIÓ

- Grau 1. Desenvolupar l'activitat de manera individual, on el nivell de relació i comunicació i d'atenció amb altres persones no condiciona la qualificació professional requerida.
- Grau 2. Interpretar i seleccionar la informació rebuda per tal de detectar la demanda realitzada i actuar en conseqüència.
- Grau 3. Interpretar i seleccionar diverses informacions simultànies, donant respostes clares i lògiques, amb un tracte i atenció correctes a les persones.
- Grau 4. Interpretar i seleccionar diverses informacions simultànies i donar respostes adaptades al llenguatge del interlocutor / la interlocutora, expressar-se amb ordre, seguretat, precisió i rapidesa i amb un tracte i atenció correctes a les persones.
- Grau 5. Comunicar-se amb un cert nivell d'empatia,* donant respostes adaptades al llenguatge del interlocutor / la interlocutora, expressant-se amb seguretat, precisió i rapidesa i amb un tracte i atenció correctes a les persones.

* Empatia: facultat de comprendre les emocions i els sentiments externs de les persones amb les quals hom es relaciona.

Com a resum direm que aquesta capacitat de relació i comunicació es presenta, doncs, com una *capacitat transversal*, és a dir, que la trobem, en poc o molt, en diferents perfils professionals i, per tant, en qualsevol activitat laboral.

El problema que se'ns planteja és com concretem en el desenvolupament didàctic aquestes capacitats. Un cop escollit un Mòdul, el departament encarregat d'impartir-lo haurà de distribuir els blocs de continguts en diferents crèdits. Pel que fa a aquests procediments comunicatius es podrà optar per dues vies:

- a) Tractar-los en els diversos crèdits tecnològics i, per tant, que els assumeixin els diferents professors que intervenen en aquesta àrea Tecnològica: *via disseminadora*. Creiem que amb aquest terme s'il·lustra el

procediment pel que es reparteixen continguts amb cert caràcter interdisciplinari.

- b) Oferir un crèdit específic. En la categorització de crèdits que apareix en la Guia didàctica que hem esmentat abans es fa referència als *crèdits globalitzadors*, és a dir, aquells que globalitzen els aprenentatges desenvolupats en altres crèdits; en el nostre cas es podria presentar com «integrador d'habilitats comunicatives» i per això l'anomenarem *via integradora*.

Degut a la formació del professorat que ha d'impartir aquests coneixements, l'elecció de qualsevol de les vies exposades plantejarà una sèrie de *condicionants* que creiem necessari esmentar:

- a) Si optem per la *via disseminadora* (si els continguts comunicatius els imparteixen des dels diferents crèdits els professors de Tecnologia), segurament ens trobarem amb l'entrebanc de que a aquests professors els mancaran els recursos didàctics específics del desenvolupament de la comunicació oral i escrita.
- b) Si oferim un crèdit específic (*via integradora*), podríem requerir un professor de l'àrea de Llengua. Sembla evident que amb aquesta possibilitat haurem solucionat el problema plantejat en el punt anterior, però probablement ens en trobarem un altre de problema: la possible manca de recursos d'aquest professional envers els continguts específics del canals comunicatius dins el món empresarial.

L'intent de contrarestar aquests *condicionants* és el que ens ha suggerit elaborar els materials que presentem. COMUNICACIÓ DINS EL MON DE L'EMPRESA pretén ser una eina de treball que ajudi als centres que imparteixen Mòduls Professionals a transmetre aquestes habilitats comunicatives, independentment de la via d'implantació escollida i, per tant, de la formació del professorat que l'hagi de posar en pràctica.

En l'estructuració d'aquest treball hem tingut present tot allò que en el Projecte de Reforma Educativa dóna les pautes de programació dels crèdits que s'han de contemplar en el currículum de l'alumne.

La seqüenciació del «Bloc de continguts» ha estat dissenyada després de comparar el primer nivell de concreció de Mòduls II pertanyents a famílies diferents, per tal de donar a aquests exercicis un caire prou general com perquè puguin ser aplicats a qualsevol Mòdul II i, si més no, serveixin d'orientació al professorat que hagi d'impartir-los.

2. BLOC DE CONTINGUTS

2.1. Procediments

1. *Respecte a l'acte comunicatiu*

- 1.1. Simulació de diversos actes comunicatius.
 - 1.1.1. Condicionats per la naturalesa de l'emissor.
 - 1.1.2. Condicionats per la naturalesa del receptor.
 - 1.1.3. Condicionats pel context.
 - 1.1.4. Condicionats pel canal.
 - 1.1.5. Condicionats pel codi.
- 1.2. Actes comunicatius incomplets i anàlisi de les seves causes.
 - 1.2.1. Factors lingüístics.
 - 1.2.2. Factors no lingüístics.

2. *Respecte a la comunicació dins el món de l'empresa*

- 2.1. Valoració dels fluxos comunicatius en el món empresarial.
 - 2.1.1. En les comunicacions verticals.
 - 2.1.2. En les comunicacions horitzontals.
- 2.2. Simulació de comunicacions a l'empresa.
- 2.3. Anàlisi de rumors i les seves causes.
- 2.4. Elaboració de currículums amb diferents tipus de presentacions i continguts.

3. *Respecte al llenguatge*

- 3.1. Pràctiques de llenguatge oral.
 - 3.1.1. Utilització de recursos fònics.
 - 3.1.2. Pràctiques de dicció.
 - 3.1.3. Experimentació de vocabulari adequat al tipus de situació.
 - 3.1.4. Presentació i correcció d'expressions inadequades.
 - 3.1.5. Organització d'actes comunicatius espontanis i dirigits.
 - 3.1.6. Simulació d'atenció de reclamacions telefòniques.
 - 3.1.7. Preguntes obertes i tancades en la recepció telefònica.
- 3.2. Pràctiques de llenguatge escrit.
 - 3.2.1. Presentació i pràctiques de diverses estructures.
 - 3.2.2. Elaboració de textos de dificultat progressiva.
 - 3.2.3. Aplicació de tècniques de síntesi.
 - 3.2.4. Organització i presentació d'informes.
 - 3.2.5. Reconversió de textos orals en escrits i a l'inrevés.

4. *Respecte al tractament de la informació*

- 4.1. Reconeixement de diversos tipus d'informació.
- 4.2. Aplicació de criteris de classificació.
- 4.3. Presentació i ús de noves tecnologies.
- 4.4. Respecte a les fonts informatives.

- 4.4.1. Recerca de fonts externes amb objectius establerts prèviament.
 - 4.4.1.1. Estratègies orals directes i indirectes.
 - 4.4.1.2. Elaboració de bancs de dades amb les seves diverses funcions.
 - 4.4.1.3. Localització d'indrets bibliogràfics públics i privats.
- 4.4.2. Simulació de fonts internes.
 - 4.4.2.1. Establiment de canals informatius.
 - 4.4.2.2. Anàlisi i transcripció de fonts orals.
 - 4.4.2.3. Anàlisi i transcripció de fonts escrites.
 - 4.4.2.4. Anàlisi i transcripció de fonts àudio-visuals.
- 4.5. Respecte al tractament de la informació.
 - 4.5.1. Procés d'arxiu amb diferents tipus d'informació i suports.
 - 4.5.2. Aplicació de tècniques d'anàlisi i de síntesi.
- 4.6. Respecte a la difusió de la informació.
 - 4.6.1. Simulació de difusió interna i externa.
 - 4.6.1.1. Elaboració d'informes, memòries, actes, circulars.
 - 4.6.1.2. Elaboració de díptics, tríptics, fulletons, cartells, *maillings*.

2.2. Conceptes

1. Teoria de la comunicació

- 1.1. El procés comunicatiu.
 - 1.1.1. Elements que l'integren i funcions.
 - 1.1.1.1. Emissor. La funció expressiva.
 - 1.1.1.2. Receptor. Funció connotativa.
 - 1.1.1.3. El missatge. Funció poètica.
 - 1.1.1.4. Canal. Funció fàtica.
 - 1.1.1.5. El codi. La funció metalingüística.
 - 1.1.1.6. El context. La funció referencial.
 - 1.1.2. Condicions per a la seva eficàcia.
 - 1.1.2.1. Quant a l'emissor.
 - 1.1.2.2. Quant al receptor.
 - 1.1.2.3. Quant al missatge.
 - 1.1.2.4. Quant al canal.
 - 1.1.2.5. Quant al codi.
 - 1.1.2.6. Quant al context.
 - 1.1.3. Els factors extrínsecs.
 - 1.1.3.1. Factors socioculturals.
 - 1.1.3.2. Factors psicològics.
 - 1.1.3.3. Les ideologies.
- 1.2. Axiomes de la comunicació.
 - 1.2.1. Impossibilitat de no comunicar.
 - 1.2.2. La intencionalitat.

2. *La comunicació verbal*

2.1. La comunicació oral: característiques generals.

2.1.1. Situacions comunicatives.

2.1.1.1. Directes.

2.1.1.1.1. Unilaterals.

2.1.1.1.2. Bilaterals.

2.1.1.2. Indirectes: la comunicació telefònica.

2.1.1.2.1. Normes per a una correcta comunicació.

2.1.1.2.2. Estructura d'una trucada i tipus.

2.2. La comunicació escrita.

2.2.1. Característiques generals.

2.2.1.1. El text i les seves unitats.

2.2.1.2. La cohesió del text.

2.2.2. L'expressió escrita.

2.2.2.1. L'estil comunicatiu.

2.2.2.2. Estructures de presentació.

2.2.3. La comprensió escrita.

2.2.3.1. Tècniques d'anàlisi.

3. *El tractament de la informació*

3.1. Informació i dades.

3.2. Tipus d'informació.

3.2.1. Per la seva naturalesa.

3.2.2. Per les seves característiques.

3.2.3. Per la seva utilització.

3.2.4. Per la seva procedència.

3.3. Els criteris de classificació.

3.3.1. L'ordenació analítica.

3.3.2. Ordenació temàtica.

3.3.3. Ordenació jeràrquica.

3.3.4. Criteris cronològics i tipogràfics.

3.4. Les fonts d'informació.

3.4.1. Fonts externes i metodologies de recerca.

3.4.2. Les fonts internes.

3.4.2.1. Raons per informar.

3.4.2.2. Els canals.

3.4.2.2.1. Els canals verticals: ascendents i descendents.

3.4.2.2.2. Els canals horitzontals.

3.4.2.2.3. Els canals extraoficials: els rumors.

3.5. Validació de la informació.

3.5.1. Processos de retroalimentació.

3.5.2. La contrastació directa.

3.6. Parametrització de la informació.

3.6.1. El concepte de document.

3.6.2. El tipus de descripció.

3.7. Emmagatzematge de la informació.

3.7.1. Els diferents suports.

- 3.7.2. Valoració segons les seves característiques.
- 3.8. La difusió de la informació.
 - 3.8.1. Anàlisi del què, a qui i per què.
 - 3.8.1.1. En la informació interna.
 - 3.8.1.2. En la informació externa.
 - 3.8.2. Elecció del mitjà.
 - 3.8.3. Elecció del contingut i l'estil.

2.3. Actituds, valors i normes

1. *Respecte a l'acte comunicatiu*

- 1.1. Reconeixement de la importància de les relacions interpersonals.
 - 1.1.1. Actuació respectuosa vers l'emissor.
 - 1.1.2. Actuació respectuosa vers el receptor.
- 1.2. Consciència dels factors determinants de la incomunicació.
- 1.3. Actitud crítica davant dels actes comunicatius quotidians.
- 1.4. Participació activa dins l'aula.
- 1.5. Preocupació per una presentació acurada de tots els seus treballs.
- 1.6. Respecte pels valors i actituds d'altres cultures.

2. *Respecte a l'actuació al lloc de treball*

- 2.1. Manifestació d'iniciativa.
- 2.2. Desenvolupament de mecanismes d'automotivació.
- 2.3. Capacitat de resolució de problemes i conflictes.
- 2.4. Actuació empàtica en les relacions humanes.
- 2.5. Consciència de l'existència de diferents interpretacions davant el mateix fet.
- 2.6. Desenvolupament dels hàbits d'organització i planificació.
- 2.7. Preocupació per la puntualitat.
- 2.8. Valoració del fet informatiu com a mesura de la capacitat de decisió.
- 2.9. Preocupació i hàbit per la recerca d'una informació exhaustiva i veraç.
- 2.10. Capacitat d'avaluació de les fonts informatives.

3. *Respecte al perfeccionament idiomàtic*

- 3.1. Valoració i ús de les dues llengües: català/castellà.
 - 3.1.1. Consciència de la identitat de llengua i cultura.
 - 3.1.2. Respecte davant les manifestacions lingüístiques produïdes en situació de diglòssia.
 - 3.1.3. Preocupació pel domini dels diferents registres lingüístics.
- 3.2. Valoració del llenguatge com a font de riquesa i cultura.

3. OBJECTIUS TERMINALS

1. Utilitzar el comportament lingüístic adient a cada situació comunicativa.
2. Identificar els components de l'acte comunicatiu.
3. Saber analitzar les causes que han produït una comunicació ineficaç.
4. Expressar-se correctament quant a entonació i dicció.
5. Mostrar interès i preocupació pel seu enriquiment lèxic.
6. Reproduir situacions orals plantejades tant en grup com individualment.
7. Saber mantenir una conversa telefònica on s'hagi de resoldre problemes.
8. Aplicar els diferents esquemes d'escriure decidint en cada moment quin és l'adient.
9. Trobar la informació indispensable per al correcte desenvolupament de la seva tasca, consultant les fonts informatives més habituals de l'àmbit professional.
10. Sintetitzar i concretar preguntes mitjançant la retroalimentació.
11. Identificar els diferents canals de comunicació del món empresarial.
12. Esquematitzar i resumir textos tècnics.
13. Mantenir un comportament no verbal correcte.
14. Preocupar-se per l'ordre i la polidesa en la presentació dels treballs.

4. ACTIVITATS D'APRENENTATGE

1. Presentació de diferents actes comunicatius on es valoraran els procediments emprats i les causes de l'èxit o fracàs.
2. Recerca d'informació, classificació, reestructuració i difusió d'aquesta tot tenint en compte a qui va adreçada.
3. Creació per part dels alumnes d'estructures comunicatives complexes o problemàtiques on hagin de resoldre les situacions plantejades.
4. Presentació de diversos tipus de comportaments lingüístics per tal d'analitzar-los i crear-ne de nous seguint els seus trets.
5. Anàlisi de diferents tipus d'organitzacions empresarials i les seves estructures comunicatives.
6. Producció de diferents missatges orals en funció de pautes donades.
7. Producció de diferents missatges escrits segons estructures presentades amb antelació.
8. Propostes de treball adients a diferents tipus de Mòduls.
9. Plantejament de diferents situacions comunicatives per tal de distingir diversos tipus de comportament.
10. Previsió de la implicació dels «pressupòsits» en les relacions interpersonals.

5. CRITERIS D'AVALUACIÓ

L'avaluació es farà en funció dels objectius i recollint les orientacions plantejades en el marc de la Reforma Educativa. Per al seguiment de l'alumne es contemplarà l'avaluació inicial, la formativa, la sumatòria i la final.

Avaluació inicial

El punt de referència del nivell de coneixement de l'alumne es farà en funció del següent:

- Identificació dels elements que intervenen en l'acte comunicatiu.
- Reconeixement de diferents contextos orals.
- Reconeixement de diferents estructures de representació escrita.
- Distinció de diferents canals comunicatius dins el món de l'empresa.

Com model us proposem l'activitat inicial que obre el material de l'alumne.

Avaluació formativa

L'avaluació formativa de l'alumne i del grup classe s'hauria de plantejar en funció del recull de la següent informació:

- Rapidesa en l'adquisició de conceptes.
- Capacitat de reproducció i creació de mecanismes procedimentals.
- Hàbits de treball.
- Interès i nivell de participació.

Avaluació sumatòria i final

Els criteris d'avaluació sumatòria i final es contemplaran en funció dels mínims exposats en els objectius. La quantificació de les proves haurà de donar el mateix pes als tres apartats avaluable: conceptes, procediments i actituds.

Al final dels blocs 1 i 3 trobareu una activitat global que pot servir per avaluar tots els conceptes, procediments i actituds que s'han posat en joc al llarg de la unitat d'estudi. En el cas del bloc 2, «La comunicació verbal», la nostra proposta exclou una prova control cada x temps. Creiem que cada pràctica ha de considerar-se com una activitat d'avaluació per tal de fer un seguiment exhaustiu de l'alumne.

6. TEMPORALITZACIÓ INDICATIVA

<i>Bloc 1:</i> El procés comunicatiu	15 hores.
<i>Bloc 2:</i> La comunicació verbal	
La comunicació oral	15 hores.
La comunicació escrita	20 hores.
<i>Bloc 3:</i> Tractament de la informació	20 hores.
<i>Total</i>	60 hores.

7. ORIENTACIONS PEDAGÒGIQUES

El material que us presentem recull, a grans trets, aquells continguts que creiem necessaris per tal d'ajudar a l'alumne en el desenvolupament d'una comunicació eficaç en situacions professionals diverses.

El bloc de continguts està estructurat en tres apartats: els dos primers engloben tot allò que és general en la comunicació humana, l'últim està dedicat al tractament de la informació.

Les activitats presentades estan dividides en tasques individuals i en grup. En general, les individuals tenen com a objectiu potenciar les capacitats de comprensió i expressió tant orals com escrites. Les pràctiques en grup s'orienten a desenvolupar l'esperit de coordinació i cooperació.

Altrament, volem remarcar que els continguts analitzar requereixen una referència contínua a l'entorn. Mentre impartim el material hem d'intentar de crear en l'alumne l'hàbit d'observació de les relacions humanes al món familiar, escolar i laboral (en el cas dels alumnes que estiguin treballant) perquè això ens proporcionarà objectes d'anàlisi en els quals el propi alumne serà el protagonista; pensem que la matèria d'estudi d'aquest material forma part de la seva realitat quotidiana i, per tant, té una aplicació immediata. En aquest sentit, la participació de l'alumne és fonamental ja que serà ell, en la majoria dels casos, qui aporti exemples del seu entorn i, si més no, podrà aplicar en diferents contextos personals els que nosaltres li proposem. Aquesta implicació directe de l'alumne ens servirà per sistematitzar tot allò que, de fet, ja ha experimentat.

B

Material per a l'alumne

1. EL PROCÉS COMUNICATIU

Activitat inicial¹

Material: una fotografia on apareguin personatges en situació comunicativa oral.

- a) Determina els personatges que hi apareixen, el missatge produït i la situació en què es troben.
- b) Analitza els elements que fan que les paraules d'un dels personatges puguin ser enteses per l'altre.
- c) Assenyala, en la mateixa fotografia o dibuix, els elements del procés de comunicació.
- d) Analitza els elements que fan possible la comunicació.

1.1. Elements que integren l'acte comunicatiu

ACTIVITAT 1

Un grup d'alumnes de l'institut, ajudats per una professora del centre, ha preparat durant tot l'any el muntatge d'una obra de teatre d'un autor molt conegut del segle XVII i tots els alumnes del vostre curs heu estat convidats a la representació.

Qüestions

- a) Qui és l'emissor de l'obra? És un emissor únic o és múltiple?
- b) Quins són els receptors del text? Són els propis actors o sou vosaltres (el públic)?
- c) Quina és, per tant, la conclusió que es pot extreure d'aquest cas teatral.

1. Pràctica de model d'avaluació inicial. La base de l'activitat serà una fotografia proposada pel professor.

ACTIVITAT 2

A l'empresa on esteu fent les pràctiques hi ha una petita sala d'exposicions adreçada als treballadors del centre amb aficions artístiques. Un company ha inaugurat una exposició i avui, en acabar la feina, has decidit visitar-la. T'ha cridat especialment l'atenció un quadre on hi apareix un pintor que està retocant un paisatge i una dona li assenyala un lloc del quadre on ha deixat un tros de tela per pintar.

Qüestions

- a) Representa esquemàticament el contingut del quadre pintat pel teu company.
- b) Quins són els elements del codi que han fet servir els dos pintors (el teu company i el del quadre)?
- c) Quin és el missatge en els dos casos?
- d) Analitza en aquest supòsit tots els elements del procés de la comunicació.

ACTIVITAT 3

Imagineu que heu pogut trobar entrades pel darrer concert que U2 ha realitzat a Barcelona. L'espai de l'actuació l'han preparat per al concert, i la gent, molt animada, espera amb ganes la sortida del grup a l'escenari. Hi ha pantalles gegants on es poden veure de prop els membres del grup i també la traducció de les lletres de les cançons i de tot allò que diu el cantant.

Qüestions

- a) Caracteritzeu els trets generals del context on es realitzarà el concert.
- b) Com heu d'esperar que siguin les persones que formen el públic (caracterització externa)?
- c) Analitzar el canal i el seu funcionament durant el concert (visual, auditiu, unilateral, bilateral...).
- d) De què depèn que el canal funcioni, en aquest cas?

ACTIVITAT 4

A continuació t'exposem un dels possibles esquemes en què es poden classificar els codis o sistemes de comunicació que fem servir els humans, d'acord amb els signes utilitzats i el canal pel qual es transmeten (esquema següent).

Qüestions

- a) Feu, en grup, una relació de tots els signes que formen cada un dels codis anteriors. Recolliu-los en fitxes.
- b) Codifica els següents missatges en tots els codis possibles, segons la classificació anterior:

Sistemes de comunicació no lingüístics	canal visual	llums dels semàfors senyals de tràfic gestualitat uniformes...
	canal auditiu	música xiulets
	d'altres canals	carícies olors
Sistemes de comunicació lingüístics	canal visual	llengua escrita taquigrafia morse llenguatge de sords
	canal auditiu	llengua oral morse llenguatge silbat
	canal tàctil	Braille

- atura't!;
- em fa mal el cap;
- ja pots passar;
- en total, són 80 pessetes;
- no m'agrada;
- desitjo tant que em toqui la loteria!...

c) Quin dels dos sistemes de comunicació creus que és més productiu?

ACTIVITAT 5

Llegeix amb atenció els següents missatges i anota al costat de cada un l'element de què parlen (és a dir, el seu referent):

Text 1

RELOJ

(Del cat. y prov. *reloige*, y éste del lat. *horologium*) n. Máquina dotada de movimiento uniforme, que sirve para medir el tiempo o dividir el día en horas, minutos y segundos. Un peso que un muelle produce; por lo común, el movimiento, que se regula con un péndulo o un volante, y que se transmite a las manecillas por medio de varias ruedas dentadas. Según sus dimensiones, colocación o uso, así el *reloj* se denomina de torre, de pared, de sobremesa, de bolsillo, de muñeca, etc.

Diccionario de la lengua española, 2 vols.,
Madrid, Espasa-Calpe, S.A., 1984

Text 2

INSTRUCCIONES PARA DAR CUERDA A UN RELOJ

Allá en el fondo está la muerte, pero no tengo miedo. Sujete el reloj con una mano, tome con dos dedos la llave de la cuerda, remóntela suavemente. Ahora se abre otro plazo, los árboles despliegan sus hojas, las barcas corren regatas, el

tiempo como un abanico se va llenando de sí mismo y de él brotan el aire, las brisas de la tierra, la sombra de una mujer, el perfume del pan.
¿Qué más quiere, qué más quiere? Átelo pronto a su muñeca, déjelo latir en libertad, imítelo anhelante. El miedo herrumbra las áncoras, cada cosa que pudo alcanzarse y fue olvidada va corroyendo la venas del reloj, gangrenando la fría sangre de sus pequeños rubíes. Y allá en el fondo está la muerte si no corremos y llegamos antes y comprendemos que ya no importa.

Julio CORTÁZAR, *Historias de cronopios y famas*,
Barcelona, Edhasa, 1970

Text 3

Busca en qualsevol diari o revista un anunci on es faci publicitat d'un rellotge.

Qüestions

- a) Indica al costat de cada text el nivell lingüístic al que creus que pertanyen: acadèmic, publicitari, literari.
- b) Anota, a continuació, els elements de l'objecte tractat que en cada text es destaquen.
- c) A qui va adreçat cada text: a tothom en general o a un determinat sector de la població? On es veu més clar?
- d) Quins elements afegeixen els textos 2 que no apareguin el text 1? I el text 3 respecte al text 1?
- e) De quin element de la comunicació creus que depenen aquestes diferències?

ACTIVITAT 6

Cada acte comunicatiu requereix que adaptem el registre lingüístic, és a dir, que tinguem en compte a qui ens adrecem i per què ens hi adrecem.

- a) Aquest matí t'has llevat tard i per això no has arribat a temps a la feina. Explica el fet acomodant llenguatge i arguments als següents «personatges»:
 - a la teva mare
 - al teu millor amic
 - a un company d'estudis
 - al teu cap
- b) T'ha tocat «la grossa». Com li explicaries a:
 - el teu pare
 - un veí
 - el director del banc on penses ingressar els diners
 - el teu professor
 - el teu cap

ACTIVITAT 7

Problema de bon matí

La Maria ha sortit de casa amb molta pressa perquè avui vol arribar una mica més d'hora a la feina. Però vet aquí que s'ha trobat amb un problema amb què no hi contava: el seu cotxe no ha volgut posar-se en marxa. A l'aparcament, un veí amable se li ha apropiat.

—Cap problema?

—No sé què li passa, el cas és que no es mou.

—Em deixa intentar-ho a mi?

—Es clar que sí —va dir la Maria.

El cotxe va fer un soroll sec sense cap indicatiu d'engegar-se.

—Crec que s'ha descarregat la bateria, haurà d'avisar un mecànic.

—Oh! —només va poder dir la Maria.

Per sort, la Maria té un amic mecànic. No s'ho va pensar, tornà a casa seva i el va trucar:

—En Pep, si us plau?

—Un moment, de part de qui?

—De la Maria Camasella.

—Si...?

—Pep... hola, sóc la Maria...

—Crida una mica, hi ha massa soroll al taller.

—Pep, et truco perquè tinc un problema greu...

—Ja m'ho imagino, ja; sinó, no m'haguessis trucat...

—Vinga Pep, no siguis cínic. Escolta'm, el meu cotxe no es mou i un veí m'ha dir que deu ser per culpa de la bateria, que s'ha descarregat.

—Ai, ai, ai... quins problemes més greus que té la Maria!

—Pep, no facis bromes, si us plau. He d'arribar aviat a la feina per enllestir uns informes. A les dotze tinc una reunió molt important amb els directius...

—El millor que pots fer és oblidar-te'n i agafar un taxi i quan jo pugui passaré a veure'l.

—Segur que ho faràs avui...? Aquesta nit vull sortir i el necessito.

—Home, si és per això ja t'acompanyo jo amb el meu...

—No, gràcies, molt amable.

—Vostè perdoni, senyoreta.

—Val Pep, s'ha acabat.

—Segur...?

—Bé, et dic on tinc el cotxe o no?

—Tu mateixa...

—Està al pàrking que hi ha a Salvador Espriu cantonada Salvat-Papasseit.

—Que poètic!

—La plaça és la 119, li deixaré les claus al vigilant, d'acord? Em sents?

—Sí, sí, val. No et preocupis, dona, ho faré. Ja saps que sempre estic disponible per a tu...

—Ets impossible, Pep. Adéu.

—Petonets...

Qüestions

- a) Indica quins són els elements que fan d'aquest text una comunicació eficaç.
- b) La diferència de to dels dos personatges sembla evident. Com s'aconsegueix traslladar aquesta diferència en el registre escrit? Creus que falten marques gràfiques?
- c) Transforma el text, mantenint el màxim de contingut escrit, i converteix-lo en un exemple de comunicació ineficaç.

1.2. Condicions per a la seva eficàcia

En el següent esquema hem assenyalat en cada un dels elements de l'acte comunicatiu les condicions que s'han d'acomplir a fi que la comunicació tingui èxit:

<i>Elements</i>	<i>Condicions</i>
Emissor	Autoritat (<i>a</i>) Credibilitat (<i>b</i>)
Receptor	Actitud (<i>c</i>) Aptitud (<i>d</i>)
Missatge	Ambigüïtat (<i>e</i>)
Canal	Redundància (<i>f</i>)
Codi	Retroalimentació (<i>g</i>)
Context	Registres lingüístics (<i>h</i>)

- a) L'emissor ha de conèixer els seus límits.
Un professor no pot obligar els seus alumnes a portar un barret groc sense un motiu pedagògic.
- b) La proposta de l'emissor ha de ser coherent.
No ho serà si li vol fer entendre a un nen que no pegui al seu germà mentre ell el pega perquè ho està fent.
- c) L'actitud del receptor ha de ser la de voler escoltar.
- d) El receptor ha d'estar capacitat per comprendre el missatge de l'emissor.
- e) L'emissor ha de mantenir claredat a l'hora de construir el missatge.
Si no és així aquest es podrà interpretar de diverses maneres (ambigüïtat).
- f) Condició necessària en cas que es produeixi soroll (tot allò que impedeix la recepció del missatge: afonia, sordesa, taca de tinta en el paper).
Així, si aquest es dona, l'emissor repeteix part del missatge, canvia l'ordre de les paraules, etc.
- g) És el conjunt de mecanismes que l'emissor posa en pràctica per assegurar-se que el receptor ha entès correctament el missatge.
- h) Qualsevol situació comunicativa exigeix un comportament adequat i també una manera d'expressar-nos adequada.
Serà diferent la nostra manera de parlar a classe, a la feina, a casa...

ACTIVITAT 1

Determina en cada una de les situacions comunicatives plantejades quines són les causes que han produït una comunicació ineficaç.

- a) La cap del Departament de Personal d'en Joan Serra li ha cridat l'atenció perquè avui ha arribat deu minuts tard a la feina. En Joan ha sortit del despatx molt empipat degut a què precisament «aquesta bona senyora» mai és al seu lloc de treball a l'hora que li pertoca i, a més, no li ha donat l'oportunitat d'explicar-se.
- Creus que en Joan farà cas d'aquesta amonestació?
 - Quins dos elements s'estan posant en joc vers l'emissor.
- b) El professor de tecnologia ha arribat avui una mica cansat: ha dormit malament aquesta nit. En començar a explicar la matèria corresponent, que inevitablement conté certa dificultat de comprensió, els alumnes «s'han perdut» i, a conseqüència d'això, el xivarri ha anat augmentant progressivament fins que el professor s'ha enfadat i ha deixat d'explicar.
- Quines han estat les causes d'aquesta reacció dels alumnes?
 - Què creus que hauria d'haver fet el professor?
- c) La Joana ha presentat un llibre de llengua a un concurs de materials pedagògics convocat pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat. Aquest matí ha trucat per veure si el seu llibre ha estat seleccionat; la recepcionista de seguida l'ha passat a la «secció corresponent» on li han preguntat:
- Quin tipus de material necessita?: taules, cadires o potser armaris...
 - Explica quin ha estat el motiu de la confusió i quin element o elements del procés comunicatiu s'han vist afectats.
- d) El professor d'història ha presentat un examen als seus alumnes. En començar a corregir-los s'ha adonat que molts alumnes havien fet un resum històric del segle XVII i no del XVIII com ell havia demanat. De seguida ha anat a buscar la fotocòpia que els havia presentat...
- Quines poden haver estat les causes d'aquesta interpretació? Posa exemples on apareguin errades similars en funció del codi.
- e) Molts companys de la Lluïsa es burlen d'ella perquè quan li pregunten alguna cosa i no la sap sempre respon: «ho ignoro».
- Fes una relació dels possibles contextos on aquesta resposta és l'adient i una altra on no sigui acceptada.

ACTIVITAT 2

Joc de simulació: «Un petit embolic»:

Quatre alumnes interpretaran els papers proposats i la resta faran d'observadors. Es reparteixen les fitxes on s'indiquen les seves funcions, procurant que cada alumne llegeixi només la que li pertoqui.

Personatges:

1. Directora General
2. Cap de personal
3. Joan Torras
4. Lluís Brucart
5. Observadors

Fitxes d'indicacions

DIRECTORA GENERAL

Ets la directora general de l'empresa de teixits Estamp. En una reunió amb el cap de personal, aquest ha cregut que convenia que tu t'encarreguessis personalment de dues qüestions importants referides a dos treballadors de l'empresa.

- a) Una felicitació a Joan Torras per la seva constància en la feina.
- b) Amonestació argumentada a Lluís Brucart per les constants absències injustificades i el seu baix rendiment.

Totes dues intervencions s'han de fer de forma oral i directa. El primer que entri al teu despatx serà Joan Torras i el segon Lluís Brucart.

CAP DE PERSONAL

Ets el cap de personal de l'empresa de teixits Estamp. Fa poc que tens el càrrec i has cregut oportú iniciar una línia d'incentius i amonestacions als teus treballadors a fi d'augmentar el seu rendiment. També creus convenient fer particip d'aquestes accions al director general amb l'objectiu de donar un major rendiment. Ara arriba el moment d'iniciar aquests procediments. Has parlat amb el director general i li has recomanat una felicitació per a Joan Torras i un acomiadament per a Lluís Brucart. Redacta una carta per a cadascun d'ells citant-los amb el director general però sense deixar entreveure el contingut d'aquesta entrevista. Durant l'actuació dels teus companys faràs d'observador i no podràs dir res fins que no acabin les dues entrevistes.

JOAN TORRAS

Ets un treballador de l'empresa de teixits Estamp i has rebut una notificació del cap de personal comunicant-te una entrevista amb el director general. De la carta no es desprèn la raó per la qual t'han convocat. En general, creus que ets una persona que compleix amb les seves tasques, però, fa poc, has tingut un fill i has faltat tres o quatre dies. Segurament, el cap de personal ha interpretat que ha baixat el teu rendiment. El cap de personal és nou en el

càrrec i saps que ha posat en marxa un nou pla d'incentius i amonestacions als treballadors, per això estàs tan preocupat. Durant l'entrevista has de procurar mostrar-te segur i rebatre els raonaments que et sembli que no es corresponen amb la teva actitud.

Abans de començar aquesta entrevista, redacta una llista d'arguments o qualitats per enaltir la teva feina.

LLUÍS BRUCART

Ets un treballador de l'empresa de teixits Estamp i has rebut una notificació del cap de personal comunicant-te una entrevista amb el director general. De la carta no es desprèn la raó per la qual t'han convocat. Saps que el cap de personal, nou en el càrrec, ha endegat un sistema d'amonestacions i felicitacions per als treballadors; això et fa pensar. És cert que a vegades faltes a la feina, però creus que «les estonetes» que treballes ho fas de valent i això no pot passar desapercebut al nou cap; aquest, per altra banda, sembla un xicot simpàtic...

Imagina't què et dirà el director general i prepara una llista amb les possibles idees per comentar-li.

OBSERVADORS

Llegiu les instruccions tots junts, aquestes i les dels altres participants, i després us distribuïu fent un seguiment dels diferents personatges. Durant tot el procés anireu recollint notes però no fareu cap comentari a aquests personatges. Una vegada acabat tot el procés fareu una anàlisi entre tots. Intenteu donar resposta a aquestes observacions:

- a) Valoreu el nou sistema proposat pel cap de personal.
- b) És adient la intervenció del director general?
- c) Durant l'entrevista:
 - S'han adequat els alumnes al seu paper?
 - Assenyaleu els trets positius i els negatius de la seva actuació.
- d) Feu una petita anàlisi i comentari de la confusió que s'ha produït, les seves causes i perquè en Joan no s'han adonat de l'error.
- e) Els dos treballadors presentats mostren actituds contràries vers la feina. Comenteu-les i indiqueu amb quin tipus de treballador us sentiu més identificat.
- f) Tots els alumnes de la classe esposaran exemples on les pressuposicions han conduït a una comunicació ineficaç.

1.3. Els factors extrínsecs

Són aquells que tant l'emissor com el receptor afegeixen a qualsevol acte comunicatiu.

- a) *Factors socioculturals* (marquen una pauta de comportament):
 - La raça
 - La situació econòmica

- El lloc de naixement
- El nivell cultural
- L'època en què es viu
- La feina exercida
- El sexe

Com a simplificació, sorgeixen els «estereotips». Exemples:

- Els joves són més arriscats que els adults (segons l'edat).
- Les dones són més sensibles que els homes (segons el sexe).
- Els catalans són estalviadors (segons comunitats).

b) *Factors psicològics* (marquen una determinada visió dels demés):

- Efecte de primàcia: és la primera impressió que tenim de les persones, en conèixer-les.
 - Exemple: Si la primera presa de contacte és bona, la relació amb elles es veurà afavorida; si és negativa, els actes dels demés ens semblaran desagradables.
- Efecte de *recència*: és la darrera impressió que ens ha produït una persona.
 - Exemple: Tant si és bona com si és dolenta, les comunicacions posteriors estaran marcades per ella.

ACTIVITAT 1

Dividiu la classe en grups de tres o quatre alumnes. Cada grup disposarà d'un joc de tres fotografies en un sobre tancat; darrera de cada una d'elles hi haurà escrit un dels oficis o ètnies que a continuació us proposarem i, segons això, haureu d'assignar les qualitats o estatus que creieu adients (els participants no han de saber que tots els grups tenen les mateixes fotografies).

Propostes:

- a) Milan Kundera
Josep M. Flotats
Fernando Savater

Relació de possibles funcions pels diferents personatges:

- escriptor, actor, filòsof
- cantant, metge, banquer
- comunista, de dretes, social-demòcrata
- catòlic, jueu, agnòstic

- b) Cristina Almeida
Mercè Sala
Magda Oranich

- política, escriptora, directora general
- cirurgià, model, mestressa

- pilot d'avió, futbolista, minera
- comunista, de dretes, feminista

Trets que s'han d'assignar a cada personatge:

- estudis
- nombre d'habitacions de casa seva
- model de cotxe
- casat?
- nombre de fills
- partit al que vota
- on estiuaja
- afeccions
- creences religioses

ACTIVITAT 2

Acabeu d'arribar a l'estació de tren d'una ciutat important. Quan us trobeu a la cua esperant poder comprar el vostre bitllet, arriba una noia alta, morena i jove (uns 22 anys), vestida amb uns pantalons de cotó amples, camisa blanca i escotada, caçadora texana i sabates de pell planes. Va molt carregada (dues bosses, una a la mà i l'altra penjada del braç, i un ordinador portàtil) i ve sufocada perquè l'autobús que l'ha portada des del seu poble s'ha endarrerit i acaba de perdre el tren que havia pensat agafar. Això ho explica a tots els qui us trobeu a la cua, i afegeix que sort que això només ho fa una vegada a l'any!

Qüestions

- a) Determina, a partir de les informacions que t'ofereix el text anterior, la situació professional i personal de la noia que arriba a l'estació.
- b) Comprova com funcionen els estereotips i com nosaltres funcionem amb ells.

ACTIVITAT 3

Fa temps que, quan arriba la primavera, a la Marina se li comencen a carregar les cames i si s'està moltes hores asseguda o de peu dret se li inflen. Li han començat a sortir varices, com a la seva mare, i creu que si no va a cal metge, en uns anys tindrà unes cames amb greus problemes de circulació. Per això, ha decidit anar a la consulta d'un metge de qui no té cap referència perquè en el seu quadre mèdic només hi ha dos especialistes en circulació i d'un li han parlat malament. Així que no ha pogut escollir.

La Marina ha entrat a la consulta de l'especialista: és un pis fosc; la infermera és una dona molt vella, amb ulleres i una mica sorda; els mobles són de fa uns trenta anys i no hi ha cap signe de renovació per enlloc. A la sala d'espera no hi ha ningú. La primera intenció de la Marina és la de marxar d'aquest lloc tan poc acollidor, però en el moment en què és a punt de ferho la infermera li diu que ja pot passar. Quan entra al despatx del metge, la voluntat d'anar-se'n encara és

més gran. L'especialista és un home de la mateixa edat de la infermera, li tremola una mica el pols i du, com ella, unes ulleres que revelen una fòrta miopia.

La Marina li explica què li passa i, en acabar la seva explicació, el metge li demana el seu historial mèdic, s'aixeca i comença a examinar-la. Resulta ser una persona que li dóna tota mena d'explicacions i li assenyala diferents tipus de tractaments, a més de prescriure-li un munt de proves i de medicaments, la Marina surt del seu despatx contenta i esperançada.

Qüestions

- a) Quins són els indicis que fan que la Marina tingui ganes de fugir d'aquest lloc?
- b) Els podríem classificar? (per exemple, en persones, espais, objectes...).
- c) Per què la Marina canvia d'opinió?

ACTIVITAT GLOBAL

Es el teu primer dia de feina, el cap de departament t'ha conduït a la secció on treballaràs i t'ha presentat els teus companys. Ara, tornant a casa, reflexiones sobre tot el que has vist i escoltat. Segurament, i sense adonar-te, faràs aquestes reflexions en funció dels paràmetres que t'exposem a continuació.

1. L'ambient:

- mobiliari
- il.luminació
- ordre i neteja
- soroll

2. Les eines:

- mancança o abundància
- idoneïtat
- modernització

3. Els companys:

- estil predominant
- grau de cooperació entre ells
- apropament vers tu
- tipus de relació que s'estableix

Intenta imaginar-te la situació redactant cada punt.

Qüestions

- a) Els elements exposats, són vehicle de comunicació?
- b) Hi ha voluntat comunicativa en tots ells?
- c) Fes una petita redacció on es recullin reflexions sobre aquests fets.

2. LA COMUNICACIÓ VERBAL

2.1. La comunicació escrita

ALGUNES QÜESTIONS

1. *La comunicació escrita és la traducció en un paper de la comunicació oral?*

No; si fos així, a l'hora d'escriure no caldria pensar i repensar i fer i refer allò que ens ha sortit a la primera.

2. *Quines passes s'han de seguir en el procés d'escriure?*

- a) Elaborar un guió o llistat d'idees sobre el tema que tractem.
- b) Agrupar-les i ordenar-les (aquest fet ja ens proporcionarà l'escriptura del text).
- c) Redactar cada grup d'idees ordenades i llegir-les.
- d) Revisar el text i fer modificacions (si cal).
- e) Consultar diccionaris i gramàtiques.
- ...
- ...
- ...
- x) Arribar al text final quan estiguem plenament satisfets.

3. *Què s'ha de respectar i controlar en un text escrit?*

- a) Correcció en l'ús de les normes ortogràfiques.
- b) Utilització d'un lèxic precís i escaient.
- c) Construcció de les oracions d'acord amb les normes de la llengua.
- d) Respectar les normes del gènere al qual pertany el text (carta, instància, currículum, etc.).

CONCEPTES

TEXT: Un text és la unitat de la comunicació escrita formada per un conjunt d'oracions que es relacionen si pel seu contingut i per la seva expressió.

PARÀGRAF: Un paràgraf és cada una de les unitats en què es sol dividir un text i que presenta l'exposició d'una idea. El canvi suposa el pas a un altre paràgraf i aquest ve marcat en l'escriptura amb un punt i apart.

COHESIÓ: Els paràgrafs que componen un text han de tenir entre ells cohesió textual, és a dir, respectar l'ordre temporal d'una acció, la relació temàtica, les conclusions que es deriven del que s'ha dit al començament del text, etc.

ACTIVITAT 1

De bon matí començaran els preparatius de la fira-revetlla. La inicià el típic *pasacalles* amb nois i noies vestits de virolada indumentària asturiana o castellana acompanyats de dolçaines, gaites i panderetes que marcaven el ritme combinant aires folklòrics de les respectives cultures sota el cel blau esclatant, poc freqüent al principat d'Astúries, de boires denses persistents. Abans del migdia ja s'havien instal·lat nombroses barraques firaires amb objectes d'artesanía popular, llamineries i licors propis de la terra, especialment els derivats de la poma cultivada als horts asturians, entre els prats color maragda i les piràmides fumejants del carbonet de la mina. Pels altaveus de la fira es donaven notícies sobre el programa festiu, anuncis de productes i comunicats diversos, alternats amb cançons muntanyenques cantades en bable per veus masculines sense acompanyament musical, vigoroses melodies asturianes, expressió artística peculiar i mitjà de comunicació entre pastors i llenyataires d'una terra escarpada i aïllada.

Teresa PAMIES, *El jardí enfonsat*

Qüestions

- Imagina que tu ets l'autor(a) del text anterior i que, pel motiu que sigui, no has dividit el text en paràgrafs. Si t'aparegués així a la pantalla de l'ordinador, com ho dividiries? Marca la separació dels paràgrafs amb una línia vertical.
- En què t'has basat per marcar aquesta diferència?
- On creus que apareix la idea central del text: al començament, al centre o al final?

ACTIVITAT 2

- No he de berenar ni menjar entre hores.
- El sopar: molt lleuger (fruita, iogurt, amanida).
- L'esmorzar: llet, formatge, pa integral.
- El dinar: he de menjar carn o peix i molta fruita.
- Molta aigua!
- M'aprimaré per la revetlla.

Qüestions

- Les idees que apareixen en aquesta activitat les has apuntat en el teu quadern durant el viatge en metro d'aquest matí. Quan arribis a casa, la primera cosa que hauràs de fer serà ordenar-les, no creus?
- Un cop ordenades, redacta-les de manera que formin un paràgraf.

ACTIVITAT 3

Furiósament, el nostre sastre va agafar un tros de drap i les va matar sense pietat. Les va comptar. N'hi havia set de mortes damunt de la taula.

Va tancar la botiga i es va posar en camí.

Tot de mosques, atretes per l'olor de la crema, no van trigar a posar-s'hi damunt.

Un sastre, assegut al costat de la finestra, cosia tot cantant.

Era un homenet que es delia per la crema; va tallar una gran llesca de pa i la va untar ben bé.

Tot seguit va fer un cinturó i va brodar-hi al damunt, amb unes lletres ben grosses. Set d'un sol cop! I va somiar de recórrer el món i convertir-se en un heroi.

La vostra professora us ha donat fotocopiats un text, per a comentar a classe i, com que el llibre original ocupava diverses pàgines, ha hagut de fer amb ell una composició (retallar i enganxar per fer la fotocòpia). Amb les presses ha enganxat malament els paràgrafs i el text, llegit en aquest ordre, no té sentit.

Qüestions

- Numera els paràgrafs segons l'ordre que creus que deuen tenir a l'original.
- En què t'has basat per fer-ho? Indica els elements d'unió entre un paràgraf i un altre, segons el següent esquema:

	Paràgrafs		
	1/2	2/3	3/4
El mateix subjecte			
Un pronom demostratiu			
Una expressió			
Un és conseqüència d'un altre			
...			

ACTIVITAT 4

No només a la llengua escrita, també quan narrem oralment un fet o una història (real o imaginària) hem de respectar la cohesió del text, és a dir, que hi hagi conseqüències lògiques, un ordre temporal, etc.

A continuació llegireu el següent text que és la transcripció literal del conegut conte de *La caputxeta vermella*, que ens va explicar una nena de cinc anys.

Hi havia una vegada [...] una caputxeta que tenia una [...] que portessi el pa, la llet i la mel. I, i va dir la seva mamà: vine aquí que et descuides la llet, el pa, i la mel [...] Vale, vale, me'n vaig pel camí de la font [...] No [...] pel camí de la font no, pel camí del bosc que t'hi podries perdre i va dir la Caputxeta: vale, vale me'n vaig pel camí de la font. Li va dir el llop [...] La Caputxeta es va trobar [...] se va, se va disfressar; posar la gorra de l'àvia que estava malaltona, es va posar la camisa de dormir [...] se'l va [...] i ara es va estirar al llit i va arribar la Caputxeta i [...] i pom, pom, qui hi ha? Sóc la Caputxeta vermella que porto la llet, la pa, el pa i la mel. Entra bonica! Quines mans més grans que tens tens! per sentir-te millor! Quines dents més, qui, quines més gran que tens! per, per olorar-te

millor!, qui, quines mans més grans que tens! per menjar-te millor. Colorín, que colorado y salta sale un cohete.

Qüestions

- a) Analitzeu, en parelles, si es manté la progressió temporal de la història.
- b) Creieu que aquesta nena fa servir bé els mecanismes de cohesió d'un text? Per què?
- c) Quines fórmules fixes apareixen en el seu relat? Per què?
- d) Un de vosaltres explicarà una història, real o imaginària, i els altres la gravareu. Feu la transcripció d'aquesta història. Quines semblances i quines diferències hi ha respecte al relat de *La caputxeta vermella* explicat per la nena de cinc anys?

ACTIVITAT 5

Has de redactar el que ha estat fins ara la teva vida d'estudiant (estudis realitzats i lloc), què t'ha motivat a seguir-la i quins són els teus projectes professionals. Hauràs, per a realitzar-ho, de seguir les següents passes:

1. *Fase primera:*
 - anotar totes les idees que al voltant del tema vulguis tractar;
 - ordenar-les (amb números).
2. *Fase segona:*
 - estructurar-les en paràgrafs;
 - redactar-les una a una, tenint en compte que aquest escrit va adreçat a la direcció del centre.

ACTIVITAT 6

Has escrit una carta a un amic que viu a Menorca i li expliques el contingut de la redacció anterior, que has presentat al director de l'Institut. El teu amic es diu Quico i li ho expliques així:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Qüestions

- a) Quines diferències trobes entre els dos textos?
- b) Quin correspon a un registre formal i quin a un informal?

ACTIVITAT 7

Hi *haviem* molts alumnes en la recepció del *inici* de curs. Tot el *professorat* estaven *asseguts* en les primeres files de *seients*. Els alumnes feien *catxondeo* fins que el *dire* es va enfadar i *totom* va callar *de cop*.

Imagina't que l'exercici anterior és obra teva i que el professor te'l torna amb les paraules en cursiva subratllades en vermell, amb la intenció de que siguis tu qui esbrini quin és l'error que has comès.

Qüestions

- a) Omple la següent graella amb els elements assenyalats en el text proposat:

<i>Ortografia</i>	<i>Lèxic</i>	<i>Registre no escaient</i>	<i>Construcció</i>	<i>Castellanisme</i>

- b) Corregeix, en la següent graella, els errors aportats en l'apartat a:

<i>Ortografia</i>	<i>Lèxic</i>	<i>Registre no escaient</i>	<i>Construcció errònia</i>	<i>Castellanisme</i>

ACTIVITAT 8

1. Acabes de rebre una notificació per presumpta infracció de circulació i en el moment de produir-se tu no eres el/la conductor(a) del vehicle, sinó que qui conduïa era la teva amiga Roser. Has decidit presentar la següent instància al Registre General de l'Ajuntament i per això has d'omplir el següent esquema:

En/na , domiciliat a
 al carrer i telèfon , amb
 DNI

EXPOSA:

 (numerat, si és el cas)

per la qual cosa us

DEMANA:

 (numerat, si és el cas)

..... de de

.....
 Signatura

(Càrrec de la persona a qui va adreçada la instància, en majúscules.)

2. En el moment de rebre la notificació, la Roser és de vacances a una casa que els seus oncles tenen al Pirineu aragonès.

Redacta-li una carta on has d'explicar que has rebut la notificació de tràfic i per què has lliurat una instància a l'Ajuntament.

Qüestions

- En quines parts podries dividir la instància? Per què creus que és tan esquemàtic aquest text?
- Estableix en un quadre les diferències que observes entre la instància i la carta a la Roser. Et podria servir l'esquema següent?

	<i>Instància</i>	<i>Carta a la Roser</i>
<i>Tractament al receptor</i>		
<i>Dades de l'emissor</i>		
<i>Circumstàncies d'espai i temps</i>		
<i>Registre formal o informal</i>		
<i>Ordenació d'idees</i>		
<i>Text sintètic o analític</i>		
... ..		

- Quina t'ha resultat més difícil de redactar? Quina conclusió en pots treure?

ACTIVITAT 9

Normalment, quan ens presentem a un lloc de treball amb la intenció d'aconseguir feina ens exigeixen la presentació del nostre *curriculum vitae*. Aquesta expressió significa «carrera o transcurs de la vida (professional i acadèmica)», és a dir, és un informe objectiu que dóna notícia d'una persona.

A continuació hauràs d'elaborar el teu *curriculum vitae* segons l'estructuració que et suggerim :

1. DADES PERSONALS

Cognoms: Nom:
Lloc i data de naixement:
Adreça: Telèfon:
DNI:

2. ESTUDIS REALITZATS

.....
.....
Anys: (estudi i lloc on s'ha realitzat)

.....
.....
(Per ordre cronològic. S'ha d'incloure el coneixement d'idiomes i d'informàtica i el nivell assolit)

3. EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

Anys: (càrrecs desenvolupats, nom de l'empresa i lloc on és ubicada)
.....
.....
(Per ordre cronològic)

4. SITUACIÓ PROFESSIONAL ACTUAL

.....
(Indicar-la)

5. SITUACIÓ EN EL SERVEI MILITAR

.....
(Si n'està lliure o no)

6. D'ALTRES

.....

.....
Signatura

.....
Lloc i data

(Si no poseïm dades referents a alguns dels apartats anteriors —per exemple, el 3— no el farem constar.)

ACTIVITAT 10

Quan acabis els estudis hauràs de presentar el teu currículum a diverses empreses on poder iniciar la teva activitat laboral. Normalment el currículum sol acompanyar-se d'una carta de presentació on s'indica com ens hem assabentat de l'existència d'una plaça vacant a la qual podem optar i per què ens adreçem a aquesta empresa.

Doncs bé, com que ja tens a punt el teu *curriculum vitae*, redacta a continuació la carta de presentació d'acord amb el següent esquema:

1. *Encapçalament*
2. *Salutació*
3. *Text*
 - 3.1. Referències a la notícia de l'existència d'una plaça vacant
 - 3.2. Exposició del desig de poder desenvolupar una activitat en aquesta empresa
4. *Acomiadament*
5. *Signatura*

És molt important que la carta estigui ben estructurada i que la seva redacció sigui correcta des del punt de vista gramatical, lèxic i ortogràfic, ja que ella serà el primer contacte que els responsables de la selecció de personal faran amb nosaltres.

ACTIVITAT 11

A l'Institut on estudies s'ha convocat un concurs per premiar el millor informe que es realitzi sobre l'espai i la seva distribució al centre. El premi és atractiu i, per això, decideixes, amb un altre company, presentar-t'hi. Que hi hagi sort!

L'esquema que s'ha de desenvolupar en un informe és el següent:

1. *Títol de l'informe*
2. *Introducció*: Objectius i mètode de realització
3. *Contingut*: Subdividit en apartats, si és extens
4. *Conclusions*
5. *Apèndix* (documentació)
6. *Bibliografia*

ACTIVITAT 12

El material que us caldrà tenir a prop per realitzar aquest exercici és la premsa d'apunts de la reunió indicada en «activitat 5» de la pàgina 28.

Per fer l'ACTA d'aquesta reunió, que lliurareu al vostre professor, haureu de seguir el següent esquema:

1. *Encapçalament*: Nom del centre, curs, data i hora
2. *Nom dels membres assistents* (i el seu càrrec)
3. *L'ordre del dia*
4. *Intervencions de la reunió*: S'indicarà el nom de qui les ha realitzat

5. *Els acords presos* (es poden numerar)
6. *Signatura dels assistents*

ACTIVITAT 13

Per a la realització d'aquest exercici necessiteu distribuir-vos en parelles i tenir consciència que qui comenci l'exercici ha de facilitar la seva feina al company.

Qüestions

- a) Un de vosaltres haurà de subratllar en el text 1 allò que considera que és el més important, per poder fer una posterior lectura ràpida. Recordeu: no podeu abusar d'aquesta tècnica.
- b) L'altre membre del grup haurà de llegir només la part subratllada del text i haureu de comprovar que ha comprès el contingut. Si es així, el subratllat haurà estat adient. Si no, haureu d'esbrinar què ha passat.
- c) A continuació realitzeu la mateixa operació amb el text 2, però ara hauria de començar aquell de vosaltres que ho ha fet en segon lloc en el text anterior.

Text 1

Teatre grec

Si prenem com a model de teatre grec el teatre d'Epidaure, podem diferenciar clarament tres espais: les grades per al públic, que en semicercle envolten l'espai circular on evoluciona el cor: l'orquestra. Tocant a l'orquestra hi ha un tercer espai, de forma rectangular, que és l'escena, en la part frontal de la qual hi ha una plataforma també rectangular anomenada prosceni, que és pròpiament on es feia la representació. Al fons d'aquest prosceni s'alçava un mur amb una decoració fixa i a l'altre banda del mur hi havia uns espais destinats a vestuaris, magatzem, etc.

A Barcelona disposem d'un teatre grec que, tot i que és gairebé actual, ens pot donar una idea exacta de com eren els teatres a la Grècia clàssica. La part de les grades és pràcticament idèntica, el cor queda enfonsat en un semicercle i l'escena omple l'espai rectangular on té lloc la representació. El mur decorat del teatre grec és un mur natural, ja que el teatre està construït rebaixant el terreny.

Teatre romà

Roma, que agafa de Grècia una bona part de la seva cultura i l'adapta a la seva idiosincràsia, fa el mateix amb el teatre.

El teatre romà constarà dels mateixos espais que el teatre grec, però donarà més espectacularitat a l'escena i el mur posterior serà transformat en una sumptuosa edificació amb portalades per on els actors accediran a l'escena.

Teatre medieval

L'escenografia del teatre medieval és simplíssima; consisteix en una tarima alçada sobre el nivell de terra al fons de la qual posaven, en certes ocasions, una cortina decorada amb temes al·legòrics a la representació.

Aquestes representacions tant podien tenir lloc al saló de la cort com a les pla-

ces de les poblacions, i generalment eren per celebrar un fet important, alguna victòria bèl·lica...

Les representacions de tipus religiós, en un principi, tenien lloc al presbiteri, però de mica en mica van anar agafant més espai fins a utilitzar totes les naus de l'església i acabar sortint al carrer.

L'espai teatral, per tant, era amplíssim, i no tant sols era distribuït en sentit horitzontal, sinó també verticalment, sobreposant els diferents espais talment un retaule en el qual les escenes es troben unes damunt les altres aconseguint així diversos espais escènics, com diverses eres les accions que tenien lloc en la representació. Una mostra, encara viva, és la representació del *Misteri d'Elx*.

També van començar a utilitzar espais mòbils fent baixar elements dels sostres dels palaus o esglésies o bé fent aparèixer personatges de sota terra, com encara actualment es fa en les tradicionals representacions dels Pastorets.

Joan BATISTE, *L'escenografia*, Barcelona, La Galera, col. Taller de Teatre, n.º 7, 1991.

Text 2

A l'hora de crear una escenografia cal tenir idea exacta del que volem aconseguir; per això caldrà posar-se d'acord director i escenògraf sobre el caire que es vol donar a l'obra.

Una escenografia pot ser realista, suggerent o abstracte; ara bé, el que sempre cal que sigui és imaginativa.

Quan iniciem el projecte, cal saber amb certesa quin serà l'espai escènic del que disposarem, i quines condicions té (si hi ha teler on penjar els decorats, si hi ha una estructura inamovible, etc.).

Una vegada fets aquests primers passos i tenint ja una idea clara del que volem, passarem a la realització del projecte d'escenografia.

El dissenyarem des del punt de vista d'un espectador, tenint molt en compte les mides i realitzant-lo a escala. Utilitzarem una escala de reducció que ens vagi bé, segons les mides de l'espai escènic i de la dimensió que volem donar al disseny. Una escala adient és la d'1:20, on 5 cm en el disseny equivalen a un metre real. Tenint en compte que un espai escènic pot tenir generalment entre vuit i deu metres d'amplada, el disseny de l'escenografia pot fer entre quaranta i cinquanta centímetres d'amplada per uns vint o vint-i-cinc d'alçada, que vol dir que tindria de quatre a cinc metres d'alçada en la realitat.

Si l'escenografia que hem de realitzar és molt complexa o l'espai escènic és molt irregular, val la pena de construir un *teatrí* a escala de l'espai escènic.

El teatrí, per tant, és una reducció, a la mida que ens interessi, del espai escènic, amb tots els seus desnivells i detalls que puguin afectar l'escenografia.

Una vegada fet el teatrí, començarem a treballar amb la escenografia, construint les peces que calguin amb la mateixa escala del teatrí i col·locant-les al seu lloc. Treballant amb el teatrí, segur que ens estalviarem errors, ja que abans de construir el decorat amb la mida real podrem comprovar totes les mides i ajustar-les.

Sobre el teatrí també podrem resoldre els problemes que pot comportar el moviment dels decorats, si es que l'obra té diverses escenes, i a la vegada podrem comprovar si es que queden o no espais descoberts per al públic i com poder cobrir-los. Alhora, quan el decorat estigui ja en vies de realització, és un element que també pot tenir utilitat al director per situar els personatges i estudiar els seus moviments per l'escena. Es per això que el teatrí és, en molts casos, un element indispensable a l'hora de projectar una escenografia, i a la vegada val a dir que per els manetes pot ser un bon entreteniment.

Una vegada acabat el projecte inicial, cal pensar amb quin dels materials de suport el volem executar. Caldrà estudiar els problemes que se'ns poden presentar, perquè a l'hora de l'execució no hi hagi entrebancs. En aquesta decisió és possible que intervinguin diferents aspectes, com són l'econòmic, el de durada o resistència i el de emmagatzematge.

Després de decidir el suport triarem el tipus de pintura amb el qual podem aconseguir un resultat millor. Aquí també comptarà l'experiència que el qui ha de pintar-los tingui d'un tipus o altra de pintura.

Joan BATISTE, *L'escenografia*, Barcelona, La Galera, col. Taller de Teatre, n.º 7, 1991.

Qüestions

- a) Realitza l'esquema del text anterior.
- b) A partir del teu esquema, fes el resum del mateix text.
- c) Quines diferències observes entre el resum i l'esquema? Les has de reflectir en la següent graella:

<i>Resum</i>	<i>Esquema</i>

ACTIVITAT 15

Per realitzar aquesta activitat hauràs d'utilitzar l'informe elaborat a l'«Activitat 11».

Qüestions

- a) Subratlla les idees principals.
- b) Fes el resum del text.
- c) Quines són les diferències formals entre l'informe complet i el seu resum.

ACTIVITAT 16

1. El sotasignant
2. Il·lustríssim senyor (Il.lm. Sr.)
3. Ordre del dia
4. Per la qual cosa us demana
5. L'esborrany de l'acta
6. Membres assistents
7. Perquè quedi constatació de...
8. Vist-i-plau
9. Que defensa la conveniència de...
10. Que serà el propvenent dia

Qüestions

- a) Has de relacionar cadascuna de les expressions anteriors amb el tipus de document en què creus que apareixen.
- b) Creus que aquestes expressions estan relacionades amb un registre formal, informal, o especialitzat? Per què?
- c) Indica l'equivalent informal de cinc d'aquestes expressions.
- d) Podries indicar la seva traducció al castellà.

2.2. La comunicació oral

ACTIVITAT 1

Dos alumnes representen les propostes que oferim a continuació, acomodant l'estil oral en funció de:

- a) Relació entre emissor/receptor:

<i>emissor</i>	<i>receptor</i>
metge	malalt
familiar	familiar
amic	amic
professor	alumne
cap	treballador

- b) Contingut del missatge:

- aprovat d'un concurs oposició
- la mort d'algú
- una malaltia greu
- obtenció d'una feina
- acomiadament del lloc de treball
- premi d'un viatge

ACTIVITAT 2

Et presentem una llista de situacions comunicatives; decideix quin seria el procediment adient segons el contingut del missatge (oral: directa/indirecta; escrita). Raona les teves respostes.

- Donar informació sobre la nova organització de l'empresa.
- Felicitar un equip de treball per la seva eficàcia.
- Acomiadar un treballador.
- Comunicar l'ordre del dia d'una reunió.
- Explicació sobre el funcionament d'una nova eina de treball.
- Amonestació pel baix rendiment d'una determinada persona.
- Distribució dels torns de treball.

- Assignació de funcions dels empleats en una nova tasca.
- Notificació d'un augment de sou.
- Possibilitats de promoció en els diferents departaments.

ACTIVITAT 3

Classifica les informacions de l'exercici anterior segons el tipus de comunicació i el grau de conflictivitat. Relaciona'l amb el procediment escollit per tu.

ACTIVITAT 4

Ara hauràs de preparar una exposició oral i per fer-ho és important que segueixis un esquema de treball que et permeti fer el teu discurs amb fluïdesa.

Temps previst: 10 minuts.

a) EXPOSICIÓ DE TEMA LLIURE

Preparació

- Si és la teva primera exposició és important que escullis un tema que coneguis força i que et resulti atractiu.
Una vegada seleccionat el tema, agafa un full en blanc i sense preocupar-te de l'ordre anota les idees que vulguis expressar. No et preocupis en redactar-les, és suficient fer-ho de forma esquemàtica; a més, d'aquesta manera, no et condicionarà el llenguatge escrit, recorda que es tracta d'una exposició oral no d'una lectura en veu alta. No t'aturis fins que creguis que has exhaurit el tema.
- Ara, en un altre full, estructura aquestes idees donant un títol a cada secció. És important que aparegui una petita introducció per tal de situar l'auditori en el tema i una recapitulació, a mena de resum, en acabar.
- Al final, en una cartolina, anota els títols de cada punt i aquesta serà la teva guia en el moment de l'exposició.

Durant l'exposició

A continuació et donem un seguit d'elements que hauràs de contemplar en el moment de l'exposició:

- Elements lingüístics
 - To i alçada de veu: en funció de l'espai físic i l'actitud del receptor.
 - Vocabulari: segons el grau de coneixença del públic.
 - Estil: evitar col·loquialismes i cultismes excessius.
- Elements no lingüístics
 - Disposició del cos: relaxat.
 - Control de les mans per tal d'evitar signes de nerviosisme.
 - Direcció de la mirada: general, no centrada en un sector o persona.

b) EXPOSICIÓ AMB TEMA PREDETERMINAT PEL PROFESSOR

Amb ajuda dels professors de tecnologia, mira d'escollir un tema que s'ajusti a tasques específiques del Mòdul que estàs estudiant. A tall d'exemple podeu consultar la següent llista:

- Mòdul II. Oficina Tècnica.
- Explicació del disseny d'una casa servint-se dels plànols.
- Mòdul II. Manteniment Industrial.
- Explicació de l'estat de manteniment de l'institut: tipus de desperfectes, causes, possibles actuacions.
- Mòdul II. Automoció.
- Explicació d'una avaria: causes, actuació, conseqüències.

ACTIVITAT 5

Imagina't que ets el delegat de la teva classe i has convocat els teus companys per parlar del viatge de fi de curs.*

- a) Prepara un comunicat amb l'ordre del dia.
- b) Escull el secretari i el moderador i explica'ls la seva funció.
- c) Fes un croquis amb la col·locació de les taules i distribueix els alumnes tenint en compte la previsió de la seva possible participació.
- d) Elaborar un guió que reculli els trets més importants de la teva explicació.
- e) Confecciona una graella per tal de reflectir les intervencions a les que vulguis donar resposta i amb espai suficient per esquematitzar el contingut d'aquestes.

ACTIVITAT 6

Segons els objectius que perseguim, podem parlar de diferents tipus d'entrevista però en aquests cas creiem que el més adient és que aprofundim una mica en l'entrevista de selecció de personal perquè, probablement, serà a la que us haureu d'enfrontar aviat.

1. ELEMENTS QUE HEM DE TENIR EN COMPTE:

Abans de l'entrevista

- a) Recull informació sobre l'empresa que t'hagi concertat l'entrevista; et donem una possible llista de continguts útils:
 - Núm. de treballadors.
 - Horari de l'empresa.
 - Organigrama amb els noms dels seus directius.

- Activitats de gestió i producció.
 - Rendibilitat i expansió.
 - Llocs de treball més significatius.
 - Estil de comandament i d'organització.
- b) Per tal de preveure la teva actuació seria convenient que repassessis els següents trets de personalitat que valorarà tota empresa:
- Motivació per la feina.
 - Seguretat.
 - Capacitat de presa de decisions.
 - Capacitat per resoldre conflictes.
 - Esperit de cooperació.
 - Iniciativa.
 - Aportació d'idees.
- c) Tanmateix, és important que contemplis les possibles objeccions que poden fer al teu currículum:
- Falta d'experiència.
 - Expectatives de sou massa elevades o minses.
 - Canvis de feina freqüents.
 - Falta de titulacions.

Elabora arguments que converteixin aquests possibles entrebancs en sortides «airoses».

Durant l'entrevista

Se suposa que ja tens una informació valuosa sobre l'empresa i saps si el seu estil és més o menys convencional. Per a una primera presa de contacte serà important que t'adaptis una mica a aquest estil sense sortir-te del que és la teva imatge:

Indumentària

- pentinat
- roba
- artefactes

Disposició del cos

- manera d'asseure's
- evitar els moviments que denotin nerviosisme en peus i mans

Expressió facial

- lleuger somriure
- expressió relaxada

Veu, dicció i to

Actitud davant les respostes

- claredat i concisió
- evitar els monosíl·labs
- mostrar interès en tot moment

2. ACTIVITAT:

Pràctica d'entrevista de selecció de personal.

Tots els alumnes busquen en els diaris ofertes de feina que s'ajustin a la seva formació. Es divideix la classe en grups de tres i s'assignen funcions: entrevistador, entrevistat, observador.

2.1. Assignació de tasques

Entrevistat

Confeció d'una carta de resposta a l'oferta seleccionada.

Elaboració del currículum pertinent.

Entrevistador

Recull d'informació sobre l'empresa seleccionada.

Estudi del lloc de treball.

Confeció de l'entrevista.

Observador

Elaboració de les pautes d'avaluació de l'entrevistat.

Elaboració de les pautes d'avaluació de l'entrevistador.

Correcció de la carta i currículum.

2.2. Realització de l'entrevista

2.3. Comentari i valoració de tots els alumnes

ACTIVITAT 7

—Sí, digui'm?

—Es l'agència de viatges?

—Sí. Digui'm.

—Voldria fer un viatge a Cancun i he vist una publicitat sobre el lloc...

—Un moment que li passo...

[...]

—Sí...

—Hola, bon dia. Miri, voldria fer un viatge a Cancun i...

—Això és el Departament d'Àsia. Un moment que li passo amb Amèrica.

—Mare meva!

[...]

—Sí...

—Miri, vull fer un viatge a Cancun i he vist una propaganda de vostès i voldria saber els dies de sortida.

—Un moment... Cancun... sí. Es un viatge en avió, allotjament, mitja pensió...

—No; aquí posa pensió completa...

—No pot ser, nosaltres només oferim mitja pensió...

—Vostès no són Viatges Turbo-jet?

—Nosaltres som Turbo-fet.

—I tan fet. Bon dia.

[...]

—Una altra vegada la competència.

Qüestions

- a) Sembla clar que aquesta comunicació no ha funcionat des de bon començament. Indica totes les errades produïdes.
- b) Classifica aquestes errades en:
 - defectes d'actitud: manca de atenció;
 - defectes d'aptitud: manca d'informació;
 - defectes d'interacció: manca de *feed-back*.

ACTIVITAT 8

Les trucades telefòniques es poden dividir en dos grans grups: informatives i reivindicatives. Les primeres poden ser font de conflicte però, en principi, les denominarem *neutres*. En les segones considerem les reclamacions, trucades conflictives per si mateixes.

Classifica les següents accions en aquests dos grups que hem descrit i posales en ordre segons el grau de dificultat:

- Demanar informació sobre un nou servei.
- Protestar per un dret no considerat.
- Rebre una comanda.
- Comunicació d'una avaria.
- Reclamació del contingut d'una factura.
- Desfer un malentès.
- Confirmar l'assistència a una convocatòria.
- Comunicar una absència laboral.
- Demanar els nous preus d'un producte.

ACTIVITAT 9

Imagina't que en el teu lloc de treball has de rebre moltes trucades. Confecciona una plantilla on recollir-ne el contingut; has de tenir en compte que s'hauran de classificar.

ACTIVITAT 10

Els alumnes es distribueixen per parelles. Hauran de simular comunicacions telefòniques complexes; la resta d'alumnes faran d'observadors i comentaran al final el desenvolupament de la conversa.

Llista de propostes:

- a) Emissor: Secretària d'una empresa d'alimentació.
Receptor: Directora d'una escola on es fa el Mòdul II de Tècniques d'Alimentació.
Objectiu: Demanar alumnes en fase de pràctiques.

- b) Emissor: Departament Comercial d'una empresa de confecció.
Receptor: Encarregada d'una botiga de roba.
Objectiu: Enviar un representant per tal de mostrar els nous catàlegs.
- c) Emissor: Departament de comptabilitat de qualsevol empresa.
Receptor: Empresa de serveis informàtics.
Objectiu: Solucionar el problema de funcionament d'un programa informàtic proporcionat per aquesta empresa.
- d) Emissor: Client d'una companyia telefònica.
Receptor: Aquesta companyia.
Objectiu: Reclamació sobre l'import total d'una factura.
- e) Emissor: Llibreria.
Receptor: Editorial.
Objectiu: Comanda de llibres i petició de catàlegs.
- f) Emissor: Agència de viatges.
Receptor: Oficina de Turisme.
Objectiu: Sol·licitud d'informació turística sobre determinat país.
- g) Emissor: ciutadà.
Receptor: Ajuntament.
Objectiu: Reclamació sobre el recàrrec en la contribució.

Pautes per als observadors:

Per tal d'avaluar el correcte funcionament de cada comunicació telefònica, heu de constatar la presència dels següents elements:

- a) Salutació.
- b) Identificació.
- c) Contacte amb la persona indicada.
- d) Explicació breu i clara de l'objectiu.
- e) Aplicació de *feed-back*.
- f) To cordial.
- g) Dicció clara.
- h) Entonació adequada.

ACTIVITAT 11

Imagina't que treballes en la recepció telefònica d'una empresa:

- a) Elabora un imprès per comunicar els encàrrecs que rebis; contrasta'l amb els que utilitzen a la consergeria del teu institut.
- b) Fes una llista indicant els materials i coneixements interns de l'empresa, que creus que ha d'utilitzar qualsevol recepcionista.

3. EL TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ

ACTIVITAT 1

1,80	80	43
20-10-60	08045	4378727

En la seqüència de números anterior, rebem informació o només observem dades? Raona la resposta. Intenta esbrinar a què corresponen aquests números.

ACTIVITAT 2

Hi ha moltes maneres d'enregistrar la informació; indica el tipus de signe utilitzat en cada un dels exemples, raonant per què es fa servir aquest:

- Codi postal.
- Consells de rentat a les etiquetes de la roba.
- Indicacions meteorològiques en un mapa.
- Codi de la circulació.
- Transcripció dels sons en un text.
- Document Nacional de Identitat.
- ISBN en els llibres.
- Codi de barres.
- Qualsevol text escrit.
- CDU.

ACTIVITAT 3

Atenent a diferents aspectes podem classificar qualsevol informació:

<i>Per la seva procedència</i>	Interna (es crea dins la mateixa empresa) Externa (la rebem de fora)
<i>Per la seva naturalesa</i>	Icònica (imatges) Numèrica Alfabètica (oral/escrita) Cromàtica (utilitzem diferents colors) Acústica (amb sons)
<i>Pel seu comportament</i>	Estàtica (es manté sempre igual) Dinàmica (les dades van canviant)

Qüestions

- a) En la llista que et proposem, assigna a cada exemple els trets característics de la classificació anterior:
- Les llums d'un semàfor.
 - Les notícies d'un diari.
 - Les pel·lícules de la cartellera.
 - Les dades personals dels treballadors d'una empresa,
 - Relació dels museus de Catalunya.
- b) Creus que és important tenir en compte aquests trets? En què repercuteix directament?

ACTIVITAT 4

Observa l'estructura i el contingut d'un diari. Quins elements són estàtics i quins són dinàmics?

ACTIVITAT 5

Imagina't que treballas en una agència immobiliària. La informació que t'arriba, com la definiries segons l'esquema de l'«Activitat 3»?

ACTIVITAT 6

Indica els llocs on buscaries les següents informacions:

- Previsió meteorològica del dia.
- Preu del dòlar.
- Estat de les carreteres.
- El cinema on fan la pel·lícula que vols veure.
- Notícies més importants.
- Número premiat en el sorteig de l'ONCE.
- Procés necessari per renovar el DNI.

És possible localitzar tota aquesta informació sense necessitat d'anar a fonts textuais i sense moure't de casa? Si és així, relaciona aquest fet amb els sistemes d'informació predominants a la nostra època comparant-los amb els de fa 30 anys.

ACTIVITAT 7

Tots els serveis 900 tenen com objectiu la informació. Fes una relació dels que coneguis classificant-los en públics i privats, d'una banda, i en comercials o merament informatius, d'una altra. Per quina raó han proliferat tant aquests serveis darrerament?

ACTIVITAT 8

Indica els mitjans de comunicació que coneguis i assenyala quins són els que tu fas servir més; compara el teu esquema amb el dels teus companys. Quins predominen: els mitjans orals o els escrits? Per què creus que succeeix això?

Consideres que la preponderància d'un sobre altre és un signe d'evolució, o suposa un problema per a la nostra societat?

ACTIVITAT 9

Hauràs sentit parlar de les bases de dades; moltes d'elles es poden consultar per via telemàtica, és a dir, connectant dos ordinadors per la línia telefònica. Fes un estudi sobre les xarxes telemàtiques de la Generalitat (el cap del Departament d'Informàtica podrà ajudar-te). Quins avantatges ens proporcionen aquests serveis? Quins inconvenients els hi trobes?

ACTIVITAT 10

A qualsevol empresa podem dir que la informació circula pels següents canals:

<i>Canals d'informació utilitzats en una empresa</i>	Formals	Canals verticals	Descendents Ascendents
		Canals horitzontals	
	Informals	Els rumors	

Formals: Els establerts per la pròpia empresa.

<i>Verticals (de dalt a baix)</i>	Descendent	La comunicació circula dels organismes de gestió o producció més alts en l'organigrama de l'empresa, als de menys comandament.
	Ascendent	Dels de menys comandament als de més.
<i>Horitzontals</i>	Entre organismes o persones del mateix nivell jeràrquic.	

Informals: Creats fora de les vies institucionals.

Qüestions

1. Amb l'ajut del professor, i si cal de la direcció del centre, elabora l'organigrama del teu institut i estableix quin tipus d'informació circula i quan s'utilitzen els canals verticals i quan els canals horitzontals.
2. Posa exemples d'informació pertinents a aquest organigrama i marca amb fletxes vermelles el camí que faran.

3. Imagina't que un alumne de la teva classe ha estat expulsat del centre per una falta greu. Assenyala en l'organigrama el recorregut de la presa de decisió i la seva notificació.

ACTIVITAT 11

La professora contrasta amb una alumna l'intercanvi d'informacions en què han participat avui a l'institut.

Qüestions

- a) Qui creus que ha rebut més informació ascendent i qui més descendent?
- b) Perquè succeeix això? Consideres suficient la informació ascendent que circula en el teu institut?
- c) Com es podria millorar?

ACTIVITAT 12

A l'empresa de cotxes anomenada CURSA, els seus directius han fet una campanya per acostumar els treballadors a utilitzar els canals d'informació ascendent.

Qüestions

- a) Perquè creus que és important per a l'empresa que s'utilitzi aquesta via?
- b) Ajuda a aquesta empresa donant idees de mitjans o tàctiques que es podrien fer servir.

ACTIVITAT 13

Us proposem un estudi un *xic* arriscat: es tracta de difondre rumors i fer un estudi de la seva propagació. Per tal d'evitar possibles ofenses, és important que els rumors que inventeu tractin sobre fets, mai sobre persones. Us donem alguns exemples com a guia:

- Convocatòria de vaga per a un dia proper.
- Supressió de les proves de selectivitat.
- Reunió urgent de delegats.
- Anunci d'una festa de disfresses.
- Dimissió del govern.

Pautes d'actuació

- Aprofiteu un moment de màxima concentració d'alumnes.
- No oblideu que quan es produeix un rumor mai se sap quina és la font d'informació.
- Interpreteu seriosament el vostre paper.

Anàlisi

- a) Feu una comparació de la rapidesa de propagació entre els rumors que heu fet servir.
- b) A què es deu el diferent comportament? De què depèn, doncs, el ritme de propagació?
- c) S'ha preocupat algú de verificar la font d'informació?

ACTIVITAT 14

Dividiu la classe en grups de tres o quatre alumnes, deixant dos d'ells com a canalitzadors i centralitzadors de tota la informació rebuda. L'objectiu és fer un dossier on es recullin totes les informacions possibles que ajudin a la recerca de feina. Atenent a les característiques de les diferents fonts, es poden establir tres vies d'actuació:

- a) Mitjans de comunicació.
- b) Institucions públiques.
- c) L'empresa privada.

Pautes de selecció i recopilació

- a) Mitjans de comunicació:
 - Indicació del caràcter oral o escrit.
 - Nom del diari o programa.
 - Dies d'aparició de les demandes (hora si cal).
 - Trets generals dels tipus de demandes prèvia comparació.
- b) Institucions públiques:
 - Adscripció de l'organisme: estatal, comarcal, municipal...
 - Existència o no d'assessorament.
 - Borsa de treball permanent.
 - Especialització o no.
- c) Empresa privada:
 - En funció del Mòdul Professional tractat, és convenient fer una relació de totes les empreses de la zona que podrien ofertar treball a aquests alumnes.
 - Creació d'una base de dades per aquestes empreses, estructurades en camps i raonant el contingut de cada un d'ells.
 - Preparació i difusió d'una circular adreçada a aquestes empreses per tal de donar a conèixer els nous estudis professionals i, especialment, el Mòdul en qüestió.

ACTIVITAT 15

Indica quin criteri s'ha seguit per classificar cadascun dels següents grups:

- a) sola, camió, poca-solta, tafaneria
- b) pa, casa, matalàs, camarada, astracanada
- c) peu, dos, casc, grassa, poblets
- d) amor, babau, cor, diable, elefant
- e) fe, sal, cinc, morta, calces

ACTIVITAT 16

Ens han encarregat fer un arxiu amb totes les cintes de vídeo de l'institut. Els criteris de classificació que hem pensat són els següents:

- a) Espanyoles/estrangeres.
- b) Beta/ VHS.
- c) Ordre alfabètic del títol.
- d) Ordre alfabètic del director.
- e) Durada de la cinta (fins a 60'; entre 60' i 90'; més de 90').
- f) Gènere (comèdia / cine negre / d'aventures).
- g) Blanc i negre / color.
- h) Any de producció (fins el 1940; entre 1940-1960; posterior a 1960).
- i) Versió original / versió doblada.

Qüestions

1. Elabora un esquema de claus on es reflecteixin les classificacions i sub-classificacions d'aquests vídeos, per tal de poder caracteritzar-los el més exhaustivament possible.
2. Quin mètode d'actualització (per inserció, supressió o correcció) s'haurà de seguir si tots els vídeos Beta s'han de reconvertir en el sistema VHS?
3. Quins són els passos que s'hauran de seguir per actualitzar aquest fitxer? Enumera'ls.
4. Informa't de com gestiona la informació una base de dades informatitzada. Quines diferències veus respecte a l'enregistrament manual? Raona la teva resposta aportant exemples.

ACTIVITAT 17

Segurament, al teu institut publiquen una revista escolar.

Qüestions

- a) Quin sentit té la seva existència?
- b) Podries esbrinar canals verticals i canals horitzontals? Per què? (utilitza l'esquema de l'«Activitat 10»).
- c) Observa les seccions, quines trauries i quines afegiries?

ACTIVITAT 18

Aconsegueix el butlletí intern de qualsevol empresa que tinguis a l'abast. Observa també les seccions que conté.

Qüestions

- a) La informació que conté, és estrictament professional o hi ha espais culturals? Quina conclusió podem extreure d'això?
- b) Fes un recompte del número d'intervencions dels treballadors i el número d'intervencions dels organismes directius. Amb aquestes dades, et pots fer una idea de l'estil de comandament de l'empresa?

ACTIVITAT 19

La informació que es rep i que es difon en una empresa és de caràcter divers. Imagina't que treballes en una empresa d'accessoris automobilístics.

Qüestions

- a) Fes una relació del tipus de correspondència que es rep habitualment.
- b) Fes una relació del tipus de correspondència que s'envia.
- c) Intenta classificar l'una i l'altra d'acord amb la seva importància.

ACTIVITAT GLOBAL

Per acabar aquest bloc de coneixements, et proposem un exercici global en el qual hauràs de fer un tractament complet de la informació, és a dir, localitzar-la, tractar-la i emmagatzemar-la. Creiem oportú que el tractament d'informació que facis sigui referent al Mòdul Professional que estudies. L'objectiu d'aquesta pràctica serà elaborar un dossier on es reculli tota la informació necessària del vostre Mòdul Professional per tal de deixar-la preparada per als futurs alumnes.

Indicacions

Per recollir la informació anirem del general al particular:

- Informació referent a la Reforma Educativa.
- Informació referent a què és un Mòdul Professional i relació dels que hi ha i la família a la qual pertanyen.
- Informació referent al vostre Mòdul.
- Núm. d'hores.
- Crèdits.
- Perfil professional.
- Sortides professionals.

- a) Una vegada recollida la informació haureu d'endregar-la de la forma més entenedora i de fàcil localització.
- b) Elaboreu un díptic o tríptic informatiu per tal de sintetitzar la informació elaborada i fer-la atractiva als futurs alumnes.

Índex

A. Material per al professor	3
1. Introducció	3
2. Bloc de continguts	6
2.1. Procediments	6
2.2. Conceptes	7
2.3. Actituds, valors i normes	9
3. Objectius terminals	10
4. Activitats d'aprenentatge	10
5. Criteris d'avaluació	11
6. Temporalització indicativa	12
7. Orientacions pedagògiques	12
B. Material per a l'alumne	13
1. El procés comunicatiu	13
Activitat inicial	13
1.1. Elements que integren l'acte comunicatiu	13
1.2. Condicions per a la seva eficàcia	18
1.3. Els factors extrínsecs	21
2. La comunicació verbal	25
2.1. La comunicació escrita	25
2.2. La comunicació oral	36
3. El tractament de la informació	43