



CFGM DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA  
CRÈDIT 1: COMUNICACIÓ I ARXIU  
BLOC I

## 1. El procés comunicatiu

### El procés comunicatiu. Caracterització

La paraula “comunicació” ve del llatí “comunicare” que significa transmetre impressions, compartir idees, coneixements o emocions.

Definim la comunicació com el procés que té per finalitat transmetre, compartir o intercanviar amb altres persones qualsevol tipus d'informació.

La informació és, per tant, el nucli fonamental de la comunicació, es a dir, el contingut del fet comunicatiu.

Les comunicacions són necessàries perquè relacionen l'home amb els altres. A més, el desenvolupament de la societat està basat en la comunicació.

### Elements de la comunicació i funcions del llenguatge

Els elements que intervenen en tota comunicació són els següents:

- 1) Emissor. És la persona (o persones) que tramet el missatge.
- 2) Receptor. És la persona (o persones) que rep la informació i interpreta el missatge
- 3) Missatge. És la informació que l'emissor tramet al receptor
- 4) Canal. És l'element físic a través del qual s'envia el missatge (veu, paper, cable telefònic, etc.)
- 5) Codi. És el conjunt de signes i regles que s'utilitzen per formar missatges
- 6) Referent. És la realitat a la qual es refereix el missatge: persones, llocs, objectes, fets, etc. El referent pot ser real o imaginari.

Les funcions del llenguatge són sis i es corresponen amb els elements de la comunicació:

- 1) Funció expressiva. Diu alguna cosa sobre l'emissor. S'utilitzen amb freqüència admiracions i interrogacions.
- 2) Funció conativa. Pretén influir en el comportament del receptor. Normalment, s'utilitza l'imperatiu.
- 3) Funció poètica. Atrau l'atenció sobre la forma del missatge. S'utilitzen figures retòriques, rima, ritme, etc. És la funció pròpia de la literatura, però també es pot trobar amb freqüència en el llenguatge de cada dia.
- 4) Funció fàtica. Permet establir, mantenir o interrompre la comunicació. S'utilitzen repeticions, frases breus, etc.
- 5) Funció metalingüística. Utilitza la llengua per parlar d'ella mateixa. S'utilitzen expressions que introdueixen explicacions.
- 6) Funció representativa. Dóna informació objectiva sobre fets, éssers, objectes, idees, etc. Normalment, s'utilitzen verbs en tercera persona.

### Condicions per a l'eficàcia de la comunicació

Les condicions que s'han de complir a fi que la comunicació tingui èxit són les següents:

\* Quant a l'emissor

.- Autoritat. S'ha de tenir present que l'emissor ha de conèixer els seus límits. Per exemple, un professor no pot obligar els seus alumnes a portar un barret groc sense un motiu pedagògic.

.- Credibilitat. La proposta de l'emissor ha de ser coherent. No ho serà, per exemple, si li vol fer entendre a un nen que no pegui al seu germà mentre ell el pega perquè ho està fent.

\* Quant al receptor

.- Actitud. L'actitud del receptor ha de ser la de voler escoltar.

.- Aptitud. El receptor ha d'estar capacitat per comprendre el missatge de l'emissor.

\* Quant al missatge

.- Claredat. L'emissor ha de mantenir claredat a l'hora de construir el missatge. Si no és així aquest es podrà interpretar de diverses maneres (ambigüitat)

\* Quant al canal

.- Redundància. 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 es produeix soroll, l'emissor ha de repetir part del missatge o canviar l'ordre de les paraules.

\* Quant al codi

.- Retroalimentació. És el conjunt de mecanismes que l'emissor posa en pràctica per assegurar-se que el receptor ha entès correctament el missatge.

\* Quant al context

.- Registres lingüístics. Qualsevol situació comunicativa exigeix un comportament adequat i també una manera d'expressar-nos adequada.



## 1. El procés comunicatiu. Activitats

- 1) La sirena d'una fàbrica sona a les vuit del matí. Hi ha comunicació en aquest fet?
- 2) Un professor de filosofia va preguntar en un examen: "¿Què és el risc?". Un alumne va respondre "El risc és això" [la resta de l'examen va quedar en blanc]. ¿Quin missatge volia comunicar l'alumne?
- 3) 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.
  - a) Qui és l'emissor de l'obra? És un emissor únic o múltiple?
  - b) Quins són els receptors del text? Són els propis actors o sou vosaltres (el públic)?
- 4) 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. Quin és el missatge que volen transmetre el pintor del quadre i el teu company?

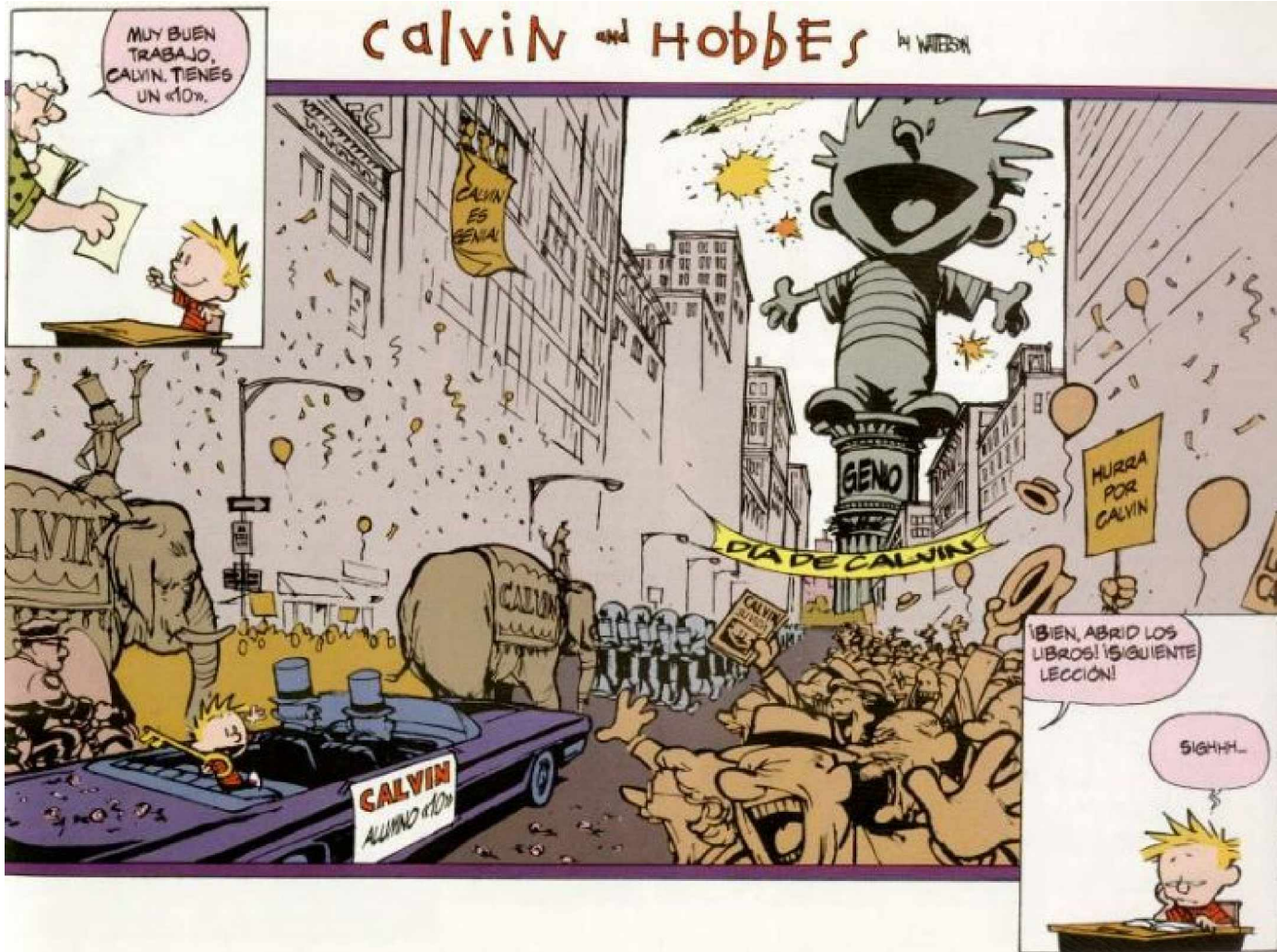
5) En les següents imatges explica qui és el receptor, qui l'emissor i quin és el missatge?



















6) Quina funció predomina en les següents frases:

- Silenci
- L'avellana és cosa sana
- Quina sorpresa!
- Em sents?
- Si surts, compra'm el diari
- El verb forma el nucli del sintagma verbal
- Avui és festa!
- Tanca la finestra!
- Sí..., sí..., sí...
- Mejore su tren de vida. RENFE
- "Pan abierto es esta geografía de mi canto" (P. Neruda)
- En mi tierra, una "tiborna" es una rebanada de pan tostada y con aceite
- La bolsa ha subido dos enteros
- Blanca luna de plata

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

RELOJ. Dispositivo o mecanismo que señala el paso del tiempo y la hora que es en cada momento [...]

(María Moliner: *Diccionario de uso del español*)

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 herrumba las áncoras, cada cosa que pudo alcanzarse y fue olvidada va corroyendo las venas del reloj, grangrenando la fría sangre con 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 de famas*)

- 8) 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.
  - 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.
  - c) La Joana ha presentat un llibre de llengua a un concurs de materials pedagògics convocat pel Departament d'Ensenyament. 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, armaris...?”

- 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...
- e) Molts companys de la Lluïsa es burlen d'ella perquè quan li pregunten alguna cosa i no la sap sempre respon: “ho ignoro”.

9) Has començat a treballar a una empresa que utilitza determinats caràcters xinesos a la seva feina habitual. Et comuniquen que tots els empleats han de conèixer i saber escriure'ls. Què faries per aprendre'ls? Posat en pràctica i escriu-los amb el teu mètode. Has de lliurar tot el procés.

ABDOMEN

腹部



EYE

眼睛

HAND

手

OLIVE PLANT

橄欖

MAGAZINE

杂志

TEACHER

老师

## 2. Les barreres comunicatives. Teoria

### Alteracions que poden influir en la transmissió d'un missatge

No es pot donar un acte de comunicació efectiu si falta algun element de la comunicació. Per exemple:

- \* Si ens trobem sense emissor, és evident que el procés comunicatiu falla des de l'origen.
- \* Si la frase emesa no es pot associar a un referent (per exemple "tarka ma ribro ka memla") tampoc es compleix el procés de comunicació.
- \* Dues persones poden voler conversar però si no comparteixen la mateixa llengua la transmissió d'informació quedarà frustrada.

### Els factors extrínsecs

Els factors extrínsecs són aquells que tant l'emissor com el receptor afegeixen a qualsevol acte comunicatiu. Aquests factors es poden classificar de la següent manera:

#### a) Factors socioculturals (marquen una pauta de comportament)

- .- La raça
- .- La situació econòmica
- .- El lloc de naixement
- .- El nivell cultural
- .- L'època en que es viu
- .- La feina exercida
- .- El sexe

Com a simplificació sorgeixen els estereotips. Exemples:

- El 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 primacia: 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 "recencia": 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.

**Y NOS MORIMOS DE COMUNICACIÓN**

<p>Siempre que yo te preguntaba algo por un lado.....</p> 	<p>Tu me contestabas por el otro</p> 	<p>Es cierto que a veces te decía cosas retorcidas...</p> 
<p>Pero tu dabas muchas vueltas para conversar</p> 	<p>O bien hablamos al mismo tiempo</p> 	<p>O bien bajito para que el otro no pueda oír</p> 
<p>Un día logramos entendernos; yo te hablé francamente</p> 	<p>Después me hablaste de la misma manera</p> 	<p>Y nos morimos de comunicación</p> 

## 2. Les barreres comunicatives. Activitats

1) Busca a la Wikipedia la paraula "estereotipo". Trobaràs un annex que es diu "Estereotipos según la región". Discussió: ¿És cert el que s'afirma?

2) Busca el significat de: "efecte halo", "feed back" i "empatia". Explica breument el que volen dir aquestes paraules i posa exemples.

3) Fes una petita redacció on es recullin les teves reflexions sobre les impressions que has tingut els primers dies del curs.

### 3. La comunicació no verbal

#### Caracterització

La comunicació no depèn exclusivament del llenguatge verbal. Factors com el gest, la mirada, el vestit... també transmeten informació. Inclús el mateix intercanvi verbal està regulat per un seguit de senyals no verbals, ben bé indispensables en tota conversa. Les persones quan parlen fan cas dels signes no verbals que emet l'altre.

Entre els diferents signes no verbals cal destacar els següents:

- \* L'expressió facial
- \* La mirada
- \* Els gestos
- \* Les olors
- \* La distància que s'estableix per comunicar-se
- \* Els objectes físics

Recordeu que els signes no verbals s'han d'analitzar sempre en el context en el qual es produeixen

### L'expressió facial

Sovint, l'home és capaç de controlar el seu rostre i utilitzar-lo per transmetre missatges. També el rostre pot reflectir el caràcter, donat que les expressions habituals acostumen a deixar senyals.

Més de mil expressions facials són anatòmicament possibles. De tota manera només unes quantes tenen un sentit real i inequívoc.

La qüestió de les expressions universals ha preocupat als investigadors. Sembla ser -encara que no tots estan d'acord- que existeixen gestos universals: tots els homes riuen quan estan contents i arrufen les celles quan estan enfadats.

Els signes facials tenen un paper clau en la comunicació. Només cal veure com en les converses telefòniques l'absència d'aquestes expressions fa minvar significativament el nombre d'elements a disposició del receptor per

a interpretar els missatges. Aquestes expressions són també els indicis més precisos de l'estat emocional d'una persona. Així, interpretem l'alegria, la tristesa, la por, la ràbia, la sorpresa o el fàstic, per la observació de la cara del nostre interlocutor.

Hi ha casos en què l'expressió resulta ambigua. Les persones poden cercar aquesta ambigüitat a fi de neutralitzar els sentiments i donar la impressió d'objectivitat perquè la situació ho requereix. És el cas dels jutges que tractaran de fer veure que no prenen part en la situació comunicativa més que des de l'objectivitat.



### Què diuen els ulls

La mirada és molt important quan es produeix un acte comunicatiu i d'ella sorgeixen molts missatges. Algunes qüestions que cal tenir en compte a l'hora de reflexionar sobre la mirada són:

- \* La mirada fixa és una forma d'amenaça per a molts animals i també per l'home. De tota manera, mirar fixament no implica necessàriament una amenaça. Sí és cert que el lloc cap a on mira una persona indica quin és l'objecte de la seva atenció (llevat que vulgui dissimular).
- \* El contacte ocular ens fa sentir oberts i vulnerables perquè ens fa sentir la presència de l'altre. Quan els ulls es troben es produeix un enteniment entre els ésser humans.
- \* Culturalment hi ha diferències en el comportament de la mirada. Els àrabs, per exemple, s'acosten i miren molt quan conversen. En canvi, una part dels orientals consideren que és de mala educació mirar a l'altre quan parles.
- \* Establir un contacte visual o no fer-ho pot canviar totalment el sentit d'una situació. Per exemple, si un home vol agafar un autobús i quan arriba el conductor tanca la porta, el fet de mirar o no pot variar absolutament la situació.
- \* Els senyals visuals canvien de significat segons el context. Hi ha una gran diferència entre rebre una mirada quan un està parlant que percebre la mateixa mirada en algú que ens parla.
- \* Els moviments dels ulls també poden expressar la personalitat. Hi ha persones que miren més que d'altres. Alguns psicòlegs expliquen aquest fet per la necessitat d'afecte i el desig de formar una relació càlida.
- \* Sembla ser que l'ull -la pupil·la- també varia en funció de la situació.

## Les mans

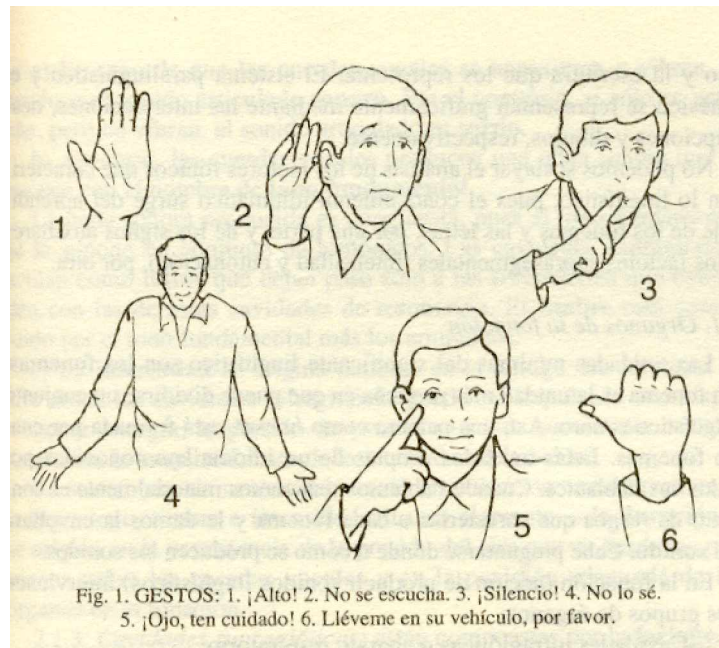
La majoria de les persones són conscients del moviment que els altres fan amb les mans; de tota manera acostumen a pensar que es tracta de gestos sense sentit. Però el moviment de les mans també comunica. De vegades contribueix a fer més clar el missatge. En altres moments pot revelar emocions de manera involuntària. Les mans molt apretades o que juguen són un símptoma de tensió que els altres poden notar.

Hi ha moviments de les mans que estan vinculats al llenguatge com a formes de il·lustrar el que es diu.

Cada individu posseeix el seu propi estil en el moment de gesticular. De tota manera alguns moviments de les mans poden ser universals.

Una de les senyals més fortes i menys notòria és el moviment de les palmes de les mans. Hi ha tres posicions principals:

- Palmes amunt: gest sense amenaça, pot denotar submissió
- Palmes avall: la persona adquireix autoritat
- Palmes tancades apuntant amb el dit: és un dels gestos que més pot irritar a l'interlocutor, especialment si segueix el ritme de les paraules.



### La interpretació de la postura

La postura és la clau no verbal més fàcil de descobrir i observar-la pot ser molt entretingut. Les qüestions que haurem de tenir en compte en el moment d'estudiar les postures són:

- \* Sembla que les persones tenim tendència a imitar les actituds corporals dels demés, i que quan dues persones comparteixen un mateix punt de vista acostumen a compartir, també, la mateixa postura.
- \* Quan hem d'estar molt a prop dels altres inconscientment fem servir els braços i les cames com barreres. El cos s'utilitza per establir límits.
- \* En la nostra cultura hi ha postures que es consideren adequades i altres que no. En una reunió de negocis -per exemple- no és normal que algú posi els peus a sobre de la taula. Normalment quan algú adopta una postura inadequada vol comunicar un

missatge.

\* Existeixen aproximadament mil postures estàtiques anàticament possibles i relativament còmodes. Cada cultura selecciona el seu propi repertori limitat. En Occident tendim a oblidar que hi ha altres maneres d'asseure i d'estar de peus diferents a les que fem servir. Es sorprenent saber que al menys la quarta part de la humanitat es posa a la gatzoneta per descansar o per treballar. També la majoria dels nens adopten aquesta postura perquè és fàcil i còmoda. No obstant això, en la nostra societat es considera que aquesta postura és incòmoda i un signe de mala educació.

### Les olors

Tot i que a la nostra cultura som reacs a olorar-nos, el nas és un important receptor de missatges i potser caldria fer-li una mica de cas.

Normalment no parlem de les olors del demés perquè és considerada un tema desagradable. Per aquesta raó la nostra percepció olfactiva queda amagada. És probable que els nens de la nostra cultura comencin a viure amb un important sentit de l'olfacte i que aprenguin a suprimir-lo.

Tenim tendència a evitar l'emissió de missatges d'olor corporal. En realitat no volem que aquests missatges arribin al receptor, perquè creiem que els valorarà molt negativament. Creiem que les situacions comunicatives normals seran un fracàs si es donen aquests missatges. Això ens ho recorda a cada moment la publicitat, que alhora ens introdueix en un univers regit per les lleis dels perfums i desodorants. Un univers amb una llei bàsica: cal eliminar l'olor més natural, la del nostre entorn perquè, segons sembla, algunes resulten ofensives. Això té com a conseqüència una mena d'estandardització d'aquest univers olfatiu per mitjà dels productes comercials, que aconsegueixen privar-nos d'un munt de significacions que ens arriben pels signes no verbals.

## L'espai

Les relacions espacials entre les persones, les distàncies que s'estableixen entre elles en comunicar-se i, en general, les relacions que mantenen amb l'espai, són autèntics sistemes de comunicació. L'espai comunica. Com més elevat és l'estatus d'una persona, més espaiosa serà la seva estança, el seu despatx... A l'hora de distribuir els llocs en una taula de presidència, sempre l'espai central serà per a la màxima jerarquia, i la distància respecte a aquesta jerarquia marcarà el lloc de cada una de les persones que s'hi asseuen. En realitat, en el sistema del protocol, un paper important el tenen les regles de distribució de l'espai. Encara més: en qualsevol situació comunicativa cal comptar l'espai entre els elements que ens forneixen el marc general: la distància, la proximitat. Més proximitat vol dir més intimitat i, per tant, si la situació no és d'intimitat, no serà bo que ens atansem gaire a una persona.

Com és natural, no n'hi ha prou que la distància sigui íntima per a tenir allò que anomenem intimitat. A l'autobús ens trobem contínuament en aquesta distància, però no en la situació. Calen, a més a més, altres elements, com contacte corporal, contacte ocular, conversa íntima..., i només si es donen aquests elements en conjunt, es pot parlar de situació d'intimitat. És per això que, quan la distància és íntima i la situació no, tendim a exagerar en sentit contrari els altres elements. Els encontres a l'ascensor són ben representatius. Procurem posar distància entre les altres persones, si no són gaire conegudes, ens situem en diagonal, no gosarem establir-hi contacte ocular, mirem a terra o al sostre, i no parlem, o, si ho fem, parlem de temes intrascendents.

FORGES



### 3. La comunicació no verbal. Activitats

1) Explica, amb exemples estrets de la vida quotidiana, la següent afirmació:

- “Sovint, els missatges no verbals tenen més significació que els missatges verbals”

(Sebastià Serrano: *De l'amor als signes*)

2) Posa exemples on hagi hagut de controlar la teva expressió facial

3) Després de llegir el text que apareix a continuació explica si has viscut una situació semblant:

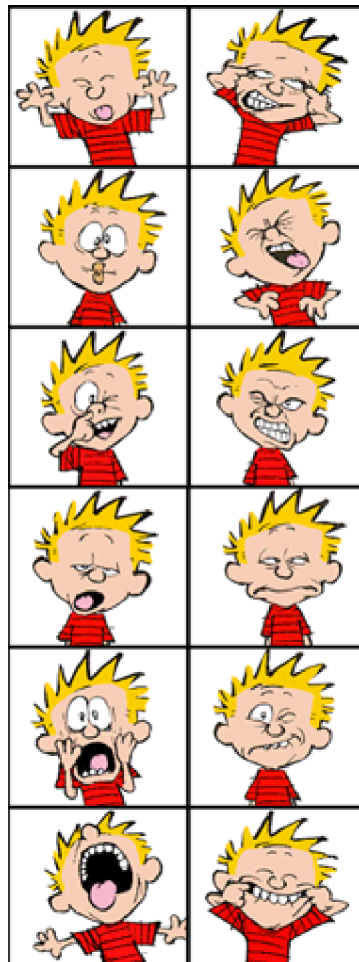
“Vull recordar ara un cas que em va fer pensar força. Fa un parell d'anys vaig conèixer un noi àrab, en Nadium, estudiant sirià de la facultat de Lletres. Se'm presentà dient que tenia un problema gravíssim que no el deixava ni dormir. Ell tenia una beca del govern del seu país per estudiar aquí però l'anava a perdre i, encara més greu, es veuria obligat a retornar a la seva terra per entrar a l'exèrcit. No ho volia pas, però la impossibilitat d'aprovar una matèria determinada, que havia suspès per tres vegades, l'hi conduïa irremediament. Sembla que com a recurs, gairebé desesperat, acudí a mi i em demanà de la manera més humil si podia fer alguna cosa per ell. Em digué que havia parlat amb la seva professora –li donava classe una noia-, però que no li feia cap cas i, encara més, se'l treia del davant. Jo em vaig informar del cas. Vaig parlar amb la professora i, sorpresa!, em digué que coneixia el noi, que no li sobrava res de preparació, però que quan es trobaven, sigui en acabar la classe o al bar, li feia por. “Se'm planta al davant, em mira fixament...” Jo només vaig recordar a la meua companya que el cos d'aquest noi parlava un altre llenguatge. Que el seu comportament era ben normal dins el seu sistema. Nosaltres –encara ho són més els americans- som capaços de passejar una bona estona amb una altra persona, de

caminar l'un al costat de l'altre i parlar, parlar només mirant l'interlocutor de tant en tant. Amb un àrab gairebé no pots caminar. Sempre se't planta davant, a prop, i et mira; necessita el contacte visual per a la comunicació i necessita ser a prop. I fins i tot necessita tocar més que els d'altres cultures.

Al meu amic Nadium se li van resoldre els problemes..."

(Sebastià Serrano: *Signes, llengua i cultura*)

- 4) Calvin hace muecas. Califica cada recuadro con una palabra:





#### 4. Comunicació oral

##### Situacions comunicatives orals

Les situacions comunicatives orals es poden establir de dos formes:

- \* Directament. L'emissor i el receptor són presents i es troben propers
- \* Indirectament. L'emissor i el receptor estan separats i utilitzen un canal artificial (per exemple, el telèfon)

Dintre de les comunicacions orals també es pot distingir dues maneres de portar-les a terme:

- \* Unilateralment. Parlen una o varies persones i la resta escolten (televisió conferència, etc).
- \* Bilateralment. Els papers d'emissor i receptor s'intercanvien entre les persones que participen en l'acte comunicatiu (diàleg, reunió, etc.)

##### Normes de la comunicació oral

La comunicació exigeix dues parts actives: l'emissor i el receptor. Les dues parts han de complir una sèrie de normes per a que l'acte comunicatiu sigui eficaç. Aquestes normes seran diferents segons la fase en la qual es trobi l'interlocutor.

- Fase de recepció. Quan l'altre persona parla és necessari escoltar-la. Es poden seguir les següents normes:

n No deixar-se influir pels sentiments que es tenen vers l'emissor.

- Evitar la dispersió. L'acte d'escoltar requereix una concentració i una dedicació exclusives
  - Interessar-se pel missatge de l'emissor
  - Fer servir senyals que demostrin la comprensió del missatge
  - No interrompre a l'emissor fins que acabi de parlar.
  - Observar l'actitud de l'emissor. Els signes no verbals també serveixen per entendre el missatge
- Fase d'emissió. En el moment de parlar el missatge s'ha d'estructurar correctament. Es poden seguir les següents normes:
    - Utilitzar un llenguatge adequat al receptor i a la situació comunicativa.
    - Ser concís. L'excés de paraules pot enfosquir el missatge.
    - Expressar-se amb claredat
    - Evitar la digressió. La persona que parla ha de centrar el seu discurs en la informació que vol transmetre.
    - Vocalitzar correctament.
    - Acompanyar el missatge amb signes no verbals.
    - Observar l'actitud de l'interlocutor

### La reunió

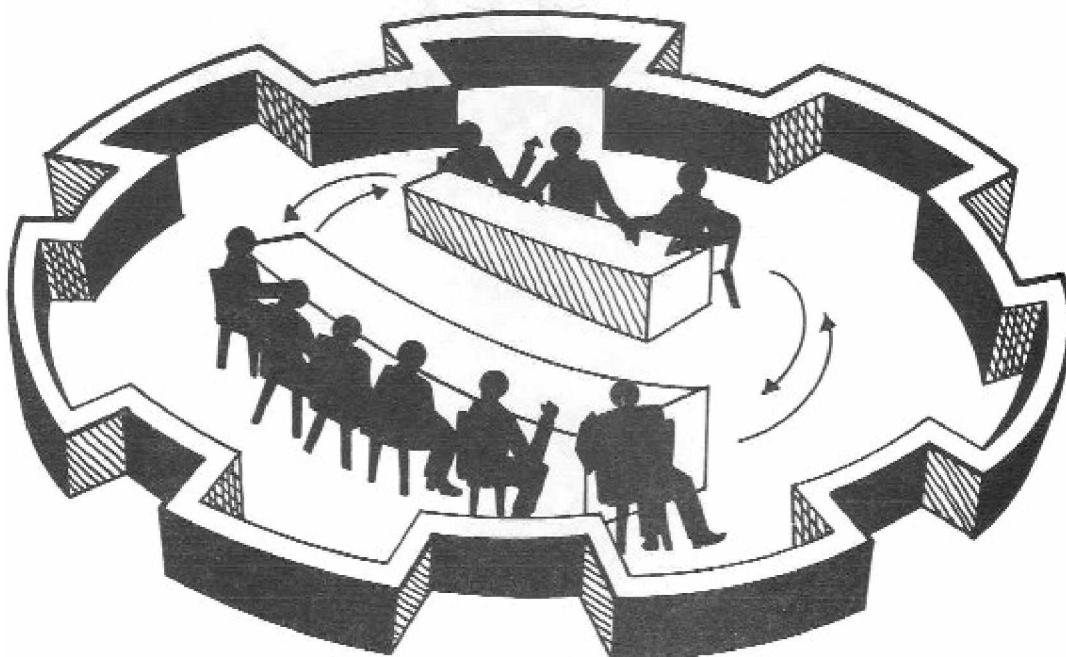
Una reunió és una trobada entre un grup de persones per tal de parlar sobre algun tema o bé prendre acords conjunts.

Normalment s'informa tothom que ha d'assistir a la reunió a través d'una convocatòria que cal enviar amb antelació (com a mínim 24 hores abans). La convocatòria no és necessària en les reunions que ja estan establertes periòdicament.

En una reunió tothom té dret a expressar el seu punt de vista, que algunes vegades pot discrepar de l'opinió de la majoria. Cal tenir en compte que no podem rebutjar "a priori" cap proposta dins que no hagi estat analitzada, perquè de vegades una opinió minoritària pot innovar aspectes importants.

Normalment és necessària la presència d'un secretari a les reunions. Aquest secretari és l'encarregat de prendre nota de totes les intervencions i dels acords a què s'arribi. Més tard, redactarà l'acta de la reunió.

En una reunió s'acostuma a demanar la paraula aixecant la mà, però cal saber sempre esperar el nostre torn i deixar que l'altra persona acabi de parlar. Quan fem una proposta o donem la nostra opinió sobre un tema, hem de saber argumentar i exposar bé les idees exemplificant-les perquè resultin entenedores als altres membres que intervenen a la reunió. Quan fem una intervenció que volem que consti en acta hem de dir-ho. Moltes vegades la reunió és el pas previ a qualsevol acció de transcendència.



## Exposició d'un tema

En el moment de fer una exposició és convenient seguir un esquema de treball que permeti fer el discurs amb fluïdesa. Es pot seguir el següent esquema:

### PREPARACIÓ

n Una vegada seleccionat al tema, agafa un full en blanc i sense preocupar-te de l'ordre a nota 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.

- Després, en un altre full, estructura les 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

Elements que hauràs de tenir en compte:

- 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.



*Es mejor estar callado y  
parecer tonto, que hablar y  
despejar las dudas  
definitivamente*

Groucho Marx



#### 4. Comunicació oral. Activitats

1) Heu de representar, en parelles, les propostes que apareixen a continuació, acomodant l'estil oral en funció de:

a) Relació entre emissor i receptor:

EMISSOR	RECEPTOR
Metge	malalt
familiar	familiar
amic	amic
professor	alumne
cap	treballador

b) Contingut del missatge

- una malaltia
- comentari d'un conflicte familiar
- obtenció d'una feina
- expulsió de 5 dies de l'Institut
- acomiadament del lloc de treball

2) Et presentem una llista de situacions comunicatives. Decideix quin seria el procediment adient segons el contingut del missatge (oral/escrit)

- 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
- Amonestació pel baix rendiment d'una determinada persona
- El director comercial desitja conèixer l'estat de salut d'un client

3) Has de preparar una exposició oral sobre un tema que coneguis força i que et resulti atractiu. Temps previst: 10 minuts (L'exposició es pot fer en català o en castellà). Un cop acabis la teva exposició omple la següent taula:



Ítems	Totalment en desacord	En desacord	Indiferent	De acord	Totalment d'acord
Quan penso en parlar en públic sento por	1	2	3	4	5
La idea de donar una conferència em fa il·lusió	5	4	3	2	1
Quan parlo en públic sento que domino la situació	5	4	3	2	1
Quan parlo en públic em sento en tensió i em domina l'angoixa	1	2	3	4	5
Si penso que tothom està mirant-me, sento angoixa	1	2	3	4	5
Sempre busco oportunitats per parlar en públic	5	4	3	2	1
Em resulta difícil ser natural en els meus moviments quan parlo en públic	1	2	3	4	5
Quan haig de parlar per moltes persones sé que ho faré bé	5	4	3	2	1
La nit abans de parlar en públic no puc dormir	1	2	3	4	5
Gaudeixo mentre preparo una exposició oral	5	4	3	2	1
Abans de començar a parlar, sento tensió, però de seguida em relaxo	1	2	3	4	5
No podria donar una conferència sense tenir el discurs escrit a la mà	1	2	3	4	5
Abans de començar a parlar, tremolo					
Miro al públic mentre parlo	5	4	3	2	1
TOTAL					

Si la teva puntuació es situa entre:

- 14 i 28: tens una gran confiança en tu mateix com a orador. El teu sentiment de seguretat et facilitarà la tasca de parlar en públic
- 28 i 42: la confiança que tens en tu mateix com a orador és moderadament alta. Sents que tens suficients recursos per fer front a la situació i, per tant, el teu nivell d'estrès és controlable.
- 42 i 56: el sentiment de confiança en tu mateix com a orador és moderadament baix i pot interferir negativament quan hagi de fer una exposició oral.
- 56 i 70: tens molt poca confiança en tu mateix com a orador. El teu nivell d'estrès es dispara quan has de parlar en públic.

4) Completeu aquesta convocatòria:

Us convoco a la propera reunió de la Comunitat de Veïns, amb l'ordre del dia següent:

- 1.
2. Els sorolls nocturns
3. Pagaments endarrerits
- 4.

Sant Pere de Ribes,

El president

Dia

Hora

Lloc: Local de la Comunitat

5) Es frecuente confundir “escuchar” con “oír” a pesar de ser dos actos bien diferenciados.

En función de esta afirmación señala si las siguientes oraciones corresponden al acto de escuchar o al de oír:

- ⇒ Consecuencia natural del funcionamiento del sentido del oído
- ⇒ No requiere aprendizaje
- ⇒ Requiere concentración para interpretar lo que se oye
- ⇒ Acto que puede realizarse de forma involuntaria

- ⇒ Actividad que precisa de aprendizaje para ser eficaz
- ⇒ Acto voluntario que implica la realización de un esfuerzo
- ⇒ No obliga a interesarse por la procedencia del sonido
- ⇒ Obliga a centrarse en el emisor para comprenderle
- ⇒ Percepción de sonidos sin tener valor significativo

6) Elabora el orden del día de la reunión que celebrarán los alumnos del Ciclo Formativo para comentar la marcha del curso.

7) Leer el siguiente texto y debatir la idea principal en clase:

“El principio del intercambio social no supone que ambas personas deban mantener una hoja de balance estricta para asegurarse de que cada una recibe tanto como da. De hecho, una de las características de una buena relación es que ambas personas admitan oscilaciones temporales de uno y otro lado en el balance de dar y recibir, según las circunstancias de la vida. Ahora bien, lo que sí hay que tener en cuenta es que en una relación hay ciertas cosas que uno desea y otras que uno no desea, más específicamente, actuaciones que uno desea y actuaciones que uno no desea por parte de la otra persona. Si estos deseos son constantemente negados, uno se vuelve resentido e infeliz.

En la mayoría de los casos se puede hallar la manera de corresponder a los deseos del otro: yo satisfaré el deseo tuyo si tú satisfaces el mío. En la mayoría de los casos, sin embargo, hay cierta resistencia a la sola idea de negociar. A veces creemos que la otra persona debe saber lo que deseamos sin tener nunca que hablar sobre ello.”

*[Cómo dialogar de forma constructiva]*