

# Unitat 3

## La comunicació oral a l'empresa



Esquema inicial



### En aquesta unitat aprendràs a...

- Establir els principis bàsics de la comunicació oral.
- Utilitzar correctament els elements paralingüístics.
- Millorar la teva expressió verbal.
- Analitzar quines són les barreres de la comunicació oral.
- Conèixer les formes de comunicació oral presencial.
- Aplicar les tècniques de comunicació oral no presencial.
- Identificar els elements necessaris per realitzar i rebre una trucada telefònica efectiva.
- Identificar els elements per poder realitzar la correcta gestió de les trucades telefòniques.
- Realitzar videoconferències.

### Suggeriments didàctics

L'objectiu principal d'aquesta unitat és comprendre el concepte de comunicació oral presencial i no presencial i realitzar una primera aproximació als seus conceptes bàsics.

Partint d'una visió general del concepte de comunicació oral presencial i no presencial i de la classificació dels seus elements, s'analitzaran les diferents etapes en el procés de la comunicació.

S'explicarà, a més, quins són els objectius de la comunicació, així com els errors que es poden produir. S'explicaran les diferents tècniques per parlar en públic així com d'imatge personal. S'analitzaran les diferents barreres, així com la forma d'eliminar-les, focalitzant l'ensenyament en una comunicació efectiva. Es diferenciarà entre les dues formes de comunicació oral presencial: en funció de la forma d'iniciació i del nombre d'intervinents. En relació amb la comunicació oral no presencial, es posarà èmfasi en els elements que intervenen en aquest tipus de comunicació, quins són els sistemes necessaris perquè pugui produir-se, l'ús de la centraleta i els sistemes de videoconferències.

Al llarg de la unitat, es plantegen exemples i casos pràctics solucionats per facilitar l'assimilació dels continguts per part dels alumnes.

Per finalitzar la unitat, s'inclouen diverses activitats proposades, que han estat acuradament seleccionades pel que fa a nivell i contingut, i activitats finals (totes resoltes en aquest solucionari), que serveixen per repassar els continguts estudiats amb anterioritat, detectar conceptes no assimilats correctament i corregir les possibles desviacions detectades en el procés d'aprenentatge. A més, s'inclou un cas pràctic final (resolt també en aquest solucionari) que engloba tots els continguts estudiats en la unitat. Per finalitzar la unitat, es proposa un test d'avaluació perquè els alumnes comprovin el grau d'assimilació dels continguts estudiats al llarg de la unitat.

En treballar els continguts, es recomana recórrer a exemples reals perquè els alumnes identifiquin el que fan en tot moment amb l'activitat empresarial.

Altres materials interessants que es poden utilitzar a l'aula com a materials complementaris són:

- GATE: es poden generar avaluacions tipus test d'acord amb uns criteris determinats.
- BLINK: on es troba la unitat digital i el material complementari d'aquesta unitat.

Per realitzar una introducció als conceptes i continguts que seran analitzats en la unitat, pot ser d'utilitat fer una presentació utilitzant com a document de suport l'esquema que apareix en el material de Blink.

A continuació, es mostra una taula resum amb tots els recursos per a aquesta unitat:

#### Recursos de la Unitat 3

##### ADVANTAGE:

- Projecte curricular i programacions d'aula.
- Presentacions multimèdia.
- Solucionari.
- Projecte final 1.

GATE: preguntes d'avaluació tipus test.

##### BLINK:

- Unitat digital.
- Activitats interactives.
- Material de suport:
  - Esquema inicial de la unitat.

**Solucionari de les activitats proposades****1 >> Què és la comunicació oral?**

Pàgina 65

**1· Pensa en un exemple de comunicació oral presencial unilateral. Pot existir? Justifica la resposta.**

No, pel fet que cal com a mínim un receptor i un emissor perquè es pugui realitzar la comunicació; per tant, la comunicació és bilateral.

**2· Com es pot produir el *feedback* o la retroalimentació en la comunicació oral? Què pot causar que no es produeixi amb fluïdesa? Posa'n un exemple.**

- La retroalimentació s'ha de produir de manera immediata perquè sigui eficaç. En el cas de la comunicació oral presencial, s'ha de realitzar amb l'emissor i el receptor presents, mentre que en la comunicació oral no presencial pot realitzar-se per via telefònica o mitjançant videoconferència.

- Que l'emissor interrompi constantment el receptor quan aquest li estigui donant *feedback*.

- El receptor no estigui prestant atenció; per exemple, per la percepció selectiva, per existència de soroll, etc.

**3· Si fossis un professor, on posaries l'èmfasi en la teva explicació?**

Resposta lliure per part de l'alumne. Podria indicar-se en les parts més importants que els ajudaran a millorar les seves competències com a professionals.

**4· Quins són els avantatges i els inconvenients de realitzar pauses o silencis en una exposició oral?**

- Avantatge: si s'utilitzen de manera correcta es manté l'atenció i l'expectativa per part del receptor o els receptors.

- Inconvenient: el receptor pot tenir moment de pèrdua d'atenció si són molt reiterats.

**5· Digues si la següent afirmació és correcta i justifica la resposta: els principis bàsics de la proxèmica es poden aplicar en la comunicació oral no presencial.**

No, l'afirmació és falsa pel fet que en la comunicació oral no presencial les persones no estan presents en el mateix lloc.

**6· L'any 2020 es va produir una pandèmia provocada per la Covid-19. Creus que es van modificar les distàncies de l'espai personal que has estudiat en el punt de la proxèmica? Justifica la resposta.**

Sí, ja que la distància mínima recomanada entre persones no convivents era d'1,5 metres: per tant, no es podia produir la categoria d'espai íntim ni la d'espai casual-personal.

**7· Quina és la característica que no té la comunicació oral presencial i sí la no presencial?**

La comunicació oral no presencial pot perdurar en el temps, mentre que la comunicació oral presencial és un acte temporal.

**8· Posa un exemple en què es pugui produir comunicació oral presencial i també no presencial. Detalla els elements següents en cada un dels casos: l'emissor, el receptor, el codi, el canal i el context. Quins elements tenen en comú? Hi ha alguna diferència?**

Resposta lliure per part de l'alumne.

La diferència es produeix en triar el canal, ja que en la comunicació oral no presencial obligatòriament s'ha d'utilitzar un mitjà tècnic; per exemple, telèfon, portàtil, tauleta tàctil, etc.

**9· Quins mitjans tècnics auditius i audiovisuals utilitzaries per realitzar una comunicació oral no presencial? Posa'n, com a mínim, un exemple de cada un.**

Per a una comunicació auditiva, només es necessita un altaveu i un micròfon. En la comunicació audiovisual, cal afegir una càmera.

- Telèfon fix o *smartphone*.
- Tauleta tàctil, portàtil, sistema de videoconferència.

## 2 >> Elements de la comunicació oral

**10· Des que naixem, els éssers humans tenim capacitat per comunicar-nos mitjançant els elements verbals; es comença pels sons més primaris i amb el pas el temps s'aprèn i es perfecciona el llenguatge articulat. Podries dir què poden expressar els elements següents?**

a) Crits. b) Xiulets. c) Plor. d) Riure.

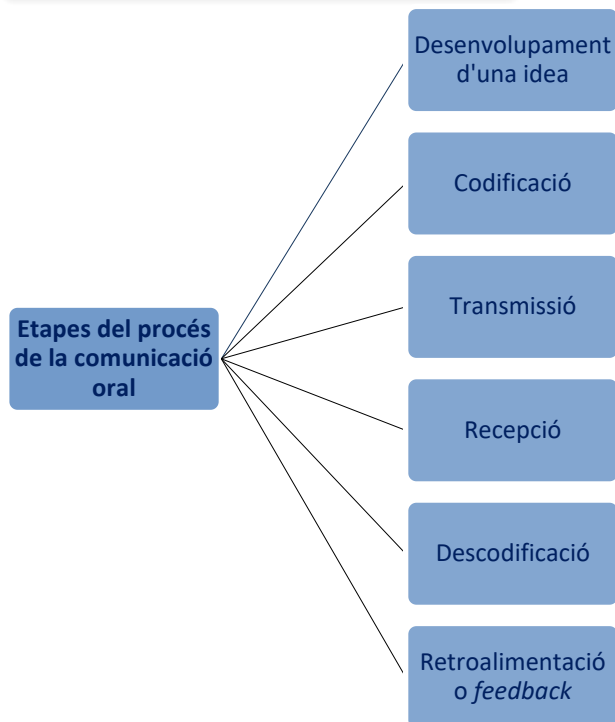
- a) Alegria, terror, ensurt.
- b) Alegria, reclamar l'atenció d'algú.
- c) Tristesa, desesperació, pena, alegria.
- d) Alegria, diversió, nerviosisme.

**11· Tria un sistema de comunicació no verbal (llenguatge icònic) per comunicar-te amb els teus companys.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

### 3 >> Procés en la comunicació oral

12· Realitza un esquema o infografia amb les etapes del procés en la comunicació oral.



**13· En què consisteixen les barreres semàntiques? Posa'n un exemple.**

Es relacionen amb el significat de les paraules o les expressions, i amb les diferents interpretacions que poden fer-ne l'emissor i el receptor.

- Desconeixement de l'idioma.
- Ús de termes o argot especialitzat o d'un nivell cultural que el receptor no comprèn.
- Paraules amb diferents accepcions.

**14· Quina diferència i quina similitud hi ha entre les barreres física i fisiològica?**

Diferència:

- En la barrera física es veu afectada la recepció del missatge per part del receptor a causa d'un problema amb el canal; per exemple, sorolls, mala cobertura, mala il·luminació, etc.
- En la barrera fisiològica es veu afectada perquè, o bé l'emissor o bé el receptor, tenen un problema físic que els impedeix rebre o emetre correctament el missatge.

Similitud: en els dos casos impedeix la comunicació correcta o fins i tot l'interromp.

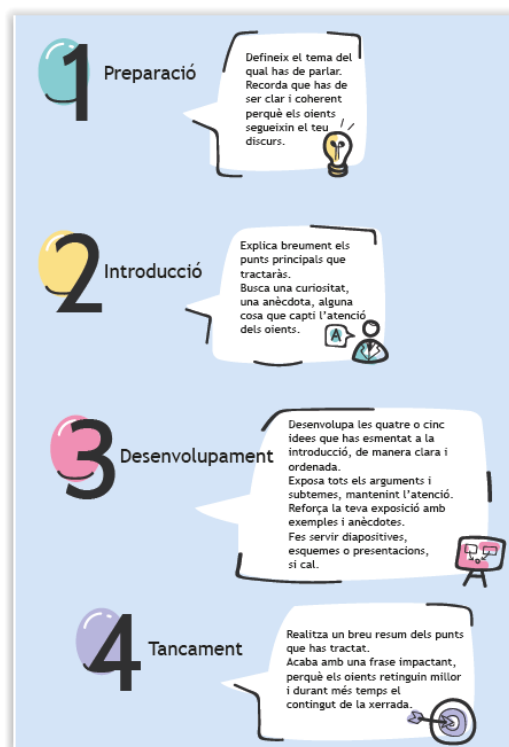
**15· Com eliminaries les barreres psicològiques?**

- Crear un clima de confiança entre emissor i receptor.
- Evitar els prejudicis, els estereotips i les idees preconcebudes.
- Ser imparcials i no deixar-se portar per les emocions.
- Respectar les diferències d'opinions.

**4 >> Tècniques per parlar en públic****16· Tria un tema per fer una exposició oral (ha de durar aproximadament uns 5 minuts). Realitza els passos previs que són necessaris per fer una presentació eficaç.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

Per realitzar aquesta activitat, és important tenir en compte les pautes següents:



**17·· Exposa davant dels teus companys el tema de l'activitat anterior.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

Per realitzar aquesta activitat, és important tenir en compte les pautes següents:

**Perd la por a parlar en públic amb aquests passos**

**Abans**

1. Estudia el tema. Dedicar un temps a estudiar i investigar sobre el que has d'explicar. La base d'una bona exposició és conèixer bé el tema que tractaràs.
2. No memoritzis. Porta notes que et puguin servir d'ajuda, i utilitza diferents colors per destacar les idees importants. No ho has de portar tot escrit. També pots fer servir presentacions multimèdia, però intenta que sigui visual i que no predomini el text.
3. Practica. Pots fer-ho davant d'altres persones o davant d'un mirall. Recorda que també és molt útil gravar-te.

**Durant**

4. Respira. Abans de començar, coneix el lloc en què has de parlar, col·loca bé el micro i les teves notes, mira el públic i respira profundament abans de començar.
5. Tingues una postura ferma i segura, però natural. Mantingues el somriure al llarg de tota la xerrada.
6. Si no saps què fer amb les mans, es poden creuar al principi (les mans, no els braços); després, de forma natural, es mouran soles.
7. No llegeixis de manera continuada les notes! Només fes-les servir de suport.
8. Fes pauses; si parles ràpid, es notarà que estàs nerviós; és millor donar menys informació i parlar més a poc a poc. Utilitza també un volum adequat.
9. Mira al públic. El contacte visual t'ajudarà a saber la reacció dels oients. No miris a la massa, fixa't en grups de persones.

**Després**

10. Avaluat. Segur que la teva exposició ha estat un èxit, però revisa i descobreix en què has fallat t'ajudarà a millorar la propera vegada que hagi de parlar en públic.
11. Demana consell. És bo que portis algú de la teva confiança a l'exposició i que la repasseu junts; això t'ajudarà a veure errors i a millorar.
12. Posat objectius. No deixis de practicar i de posar-te reptes; cada dia ho faràs millor.

**Bonus track**

Evita moviments que puguin distreure l'atenció del públic. Si la utilització d'un bolígraf no és necessària en la presentació, és millor no agafar-lo, ja que, a diferència del que pugui semblar, no ajuda a gestionar l'ansietat per parlar en públic, sinó que és un instrument que demostrarà més el nerviosisme, a l'igual que portar papers en format gran.

**18·· Reflexiona sobre la teva exposició. Quins encerts has tingut? En quins aspectes pots millorar?**

Resposta lliure per part de l'alumne.

A vegades, per realitzar aquesta activitat, es pot demanar l'opinió d'altres companys. També es pot realitzar un *check list* sobre els 6 punts que s'han de realitzar durant l'exposició per comprovar si s'han complert els objectius:

- Respiració correcta.
- Postura ferma, segura i natural.
- No creuar els braços.
- No llegir les notes de manera continuada.
- Controlar les pauses i els silencis.
- Mirar el públic.

**5 >> La imatge personal****19·· Acudiries a una entrevista de treball en una botiga d'esports vestit amb un xandall? Justifica la resposta.**

No, encara que en el suposat cas que en el dia a dia de la feina a l'empresa els empleats facin servir aquest tipus de vestimenta, cal tenir en compte que l'entrevista és un ambient diferent que requereix major formalitat. Potser no sigui necessari acudir-hi amb vestit, però sí que seria convenient portar una roba adequada, com ara pantalons de vestir i camisa o brusa.

## 6 >> Formes de comunicació oral

**20·** Explica les característiques de la comunicació oral presencial en relació amb la seva manera d'iniciació. Posa'n un exemple de cada un.



### Esponània

- No s'organitza amb anterioritat.
- No dona importància a l'estructura i al desenvolupament.

Per exemple, les xerrades informals entre amics o entre familiars.



### Planificada

- Hi ha una planificació prèvia.
- És important tenir cura de l'estructura i les regles d'una bona presentació.

Per exemple, els debats i els col·loquis.

**21·** Qui són els intervinents en la comunicació oral presencial individual? I en la col·lectiva?



### Individual

- Només hi ha un emissor i diversos receptors.
- La informació és unidireccional; no hi ha possibilitat de resposta.

Per exemple, les xerrades i les conferències.



### Col·lectiva

- Diverses persones intervenen davant dels receptors.
- Els emissors interactuen entre ells, però no amb els que els escolten.

Per exemple, els debats.

**22·** Quines diferències i similituds hi ha entre una xerrada i un discurs?

Diferències:

La xerrada no requereix cap tipus de solemnitat ni formalisme; en canvi, el discurs és molt formal i tendeix a persuadir els receptors.

La xerrada sorgeix de manera espontània (si és familiar o entre amics) i el discurs, de manera planificada.

Similituds:

Les dues tenen caràcter individual, en relació amb el nombre d'intervinents, si la xerrada està programada, per exemple, en l'àmbit empresarial o en formació. (Per exemple, xerrades *TEDx Talks*).

**23·** Enumera les característiques principals de la conferència.

- Solen ser molt formals. La comunicació només es produeix de forma unidireccional durant tota la conferència; només en cas que el conferenciant ho permeti, cosa que és molt usual, es realitza un torn de preguntes en finalitzar la seva exposició.



- El conferenciant pot estar assegut, recolzat en una taula, però és més usual que estigui de peu per poder-se moure amb més llibertat per tot l'escenari de l'auditori.
- Sol durar entre 20 i 60 minuts. Normalment, el conferenciant fa servir presentacions multimèdia, imatges, vídeos, etc.

#### 24· Creus que en ocasions el to que s'utilitza en les discussions és erroni? Quin creus que ha de ser el to correcte?

- Resposta lliure per part de l'alumne.
- S'ha de mantenir l'ambient democràtic i respectuós, procurant que els participants no elevin el to de veu.

#### 25· Quina diferència hi ha entre un diàleg i una entrevista?

El diàleg és una conversa entre dues persones que tenen coneixements sobre un tema determinat expressant alternativament les seves idees. Normalment, es produeix en privat, però també pot ser exposat davant d'un grup de persones.

En canvi, l'entrevista és una conversa amb una o diverses persones sobre certs temes, per informar el públic de les seves respostes. Normalment, l'entrevistador intenta obtenir informació sobre un assumpte d'interès de la persona entrevistada.

## 7 >> Comunicació oral no presencial

#### 26· Es pot realitzar una comunicació audiovisual mitjançant la comunicació telefònica amb un telèfon de sobretaula? Justifica la resposta.

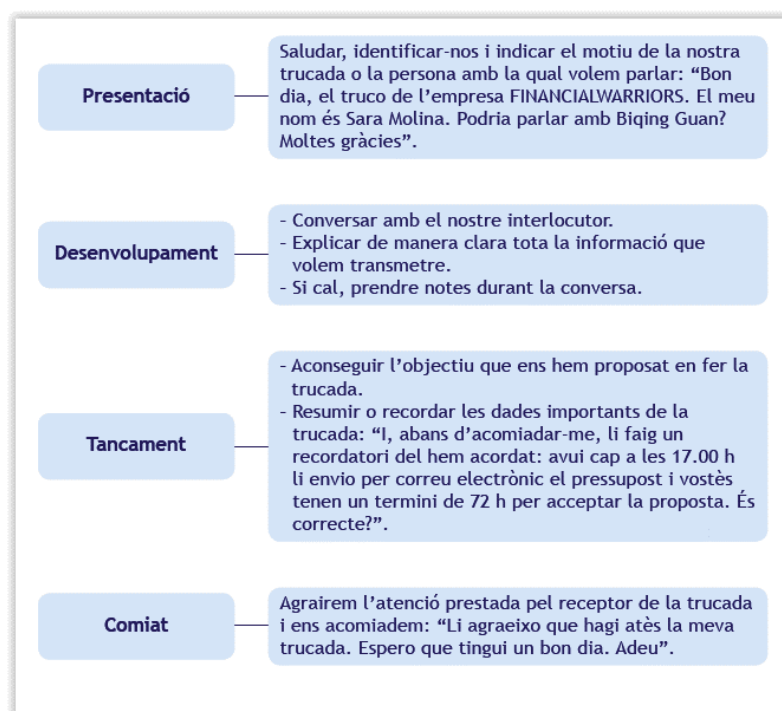
Si es realitza amb els dispositius tradicionals, no. En l'actualitat, hi ha dispositius que compleixen la funció de telèfon fix i tenen incorporada una càmera de vídeo i una petita pantalla.

[www.xataka.com/otros/telefono-fijo-con-videollamadas](http://www.xataka.com/otros/telefono-fijo-con-videollamadas)

#### 27· Realitza un guió d'una trucada telefònica que contingui errors i exposa'l, juntament amb un company, a la resta de la classe per identificar-los.

Resposta lliure per part de l'alumne.

#### 28· Fes un esquema o una infografia de l'estructura correcta de les trucades emeses.



**29· Digues si la següent afirmació és correcta i justifica la resposta: és important utilitzar el somriure mentre es manté una conversa telefònica.**

Tant en contestar com en acomiadar-se, cal utilitzar el somriure, ja que, encara que no es pugui veure, sí que es perceben canvis positius a través de la veu.

**30· Feu per parelles una conversa telefònica i graveu-la. Detecteu posteriorment si heu complert amb les regles de cortesia que s'han de complir amb les comunicacions telefòniques.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Els requisits que s'han de complir són els següents:

- Tant en contestar com en acomiadar-se, s'ha d'utilitzar el somriure, ja que, encara que no es pugui veure, sí que es perceben canvis positius a través de la veu.
- És convenient mantenir una posició corporal correcta per projectar la veu de manera adequada.
- S'han d'utilitzar correctament els dispositius telefònics perquè no hi hagi interferències. S'ha de posicionar el micròfon del telèfon a una distància adequada perquè la veu no es distorsioni.
- Cal evitar fer sorolls, ja que poden molestar l'interlocutor. Per exemple, colpejar el bolígraf contra la taula, respiració profunda i/o alterada, etc.
- S'ha d'escoltar. No és correcte acaparar tota la conversa i no deixar interactuar l'interlocutor.
- S'han d'utilitzar paraules correctes, parlant clarament, sense embuts, però amb bones maneres.
- No és apropiat l'ús de falques (ja, eh, hum, etc.).
- És molt important mostrar discreció sobre el contingut del missatge que ha transmès l'interlocutor.
- Sempre s'ha de ser amable i correcte; encara que es produeixin desavinences entre els interlocutors, mai s'ha de faltar al respecte, cridar o tallar la trucada sense acomiadar-se.

- S'ha de prestar especial atenció al motiu pel qual l'interlocutor ens diu que ha realitzat la trucada. Si no ha estat capaç d'interpretar el que ha dit, s'ha de fer alguna pregunta perquè quedi identificada la finalitat de la trucada. Per exemple: "Li faria res repetir-ho, si us plau?".
- De vegades, pot ser que una paraula no s'entengui; per aconseguir-ho, ha de sol·licitar que es lletregi. El més usual és utilitzar noms propis de persones (X de "Xavier") o noms de ciutats (B de "Barcelona"). Però, a vegades, és més complicat recórrer a aquests noms i s'utilitzen altres noms genèrics (Q de "quatre" o K de "kiwi").
- Hi ha empreses que tenen una persona destinada a rebre les trucades telefòniques (repcionistes) per després transferir-les a la persona corresponent. Per això, el recepcionista s'ha d'assegurar que, en transferir la trucada, l'extensió o el departament a qui va adreçada sigui el correcte, així com que aquesta persona es trobi disponible.
- Si s'està atenent la trucada i per a qualsevol consulta o comprovació s'ha de posar l'interlocutor en espera, el primer que cal fer és disculpar-se i, si el temps d'espera pot allargar-se, cal advertir-ho i informar del temps aproximat en espera. Es poden utilitzar frases com: "Disculpi un moment, el poso en espera, perquè hauria de consultar l'estat de la seva comanda/incidència. L'espera es pot demorar aproximadament dos minuts". Si ocorregués aquesta situació i el dispositiu té aquesta opció, és preferible utilitzar el botó de *mute* o silenciada de la conversa.
- La finalització de la trucada ha de ser en el mateix to de veu agradable en el qual es va iniciar, acomiadant-se de la persona i convidant-la a contactar amb l'empresa sempre que ho necessiti. Com a norma de cortesia, s'ha d'esperar que pengi la persona que ha fet la trucada.

**31· Feu per parelles una trucada telefònica a classe; si és possible, graveu-la i exposeu-a l'aula; si no, feu una simulació. El motiu de la trucada és l'atenció a un client.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**32· Quines són les característiques principals de les línies IP o VoIP?**

Les connexions es transmeten mitjançant fibra òptica, ADSL, LAN, etc.

Permeten converses simultànies i transmissió de dades alhora.

**33· Quines diferències hi ha entre una línia digital i una línia analògica? Per a quin ús estan destinades?**

La línia digital permet major velocitat de transmissió: pot enviar trucades i dades alhora. És el sistema més utilitzat per les Pimes.

La línia analògica realitza la transmissió per fils de coure; per tant, només permet una comunicació per línia instal·lada. Així, serviria per a ús domèstic, tot i que cada vegada està més en desús.

**34· Quins tipus de trucades es poden gestionar i distribuir alhora des d'una centraleta?**

Amb independència del tipus de línia telefònica que utilitzin les empreses, l'habitual és que disposin d'una centraleta, un equip multimèdia connectat a les xarxes que permet mantenir múltiples converses a través de diferents dispositius telefònics. Les centraletes poden gestionar i distribuir alhora les trucades entrants i sortints:

– Trucades entrants: tenen un número comú, que assigna la companyia de telèfon. Normalment, la línia principal acaba en 00, i les extensions en 01, 02, 03, etc. Tenir un accés directe als números de les extensions permet no col·lapsar la centraleta i que els interessats rebin la trucada directament.

– Trucades sortints: segons el tipus de centraleta que s'utilitzi, caldrà marcar el número 0 abans de començar a marcar el número de telèfon al qual es vulgui trucar.

**35· Què és una guia telefònica? En quin format es presenta?**

Són serveis que ofereixen les empreses per localitzar el número de telèfon de qualsevol abonat, ja sigui persona física o una empresa.

Antigament, es distribuïen en paper, però avui en dia és més usual el format digital.

**36· Busca a Internet informació de com realitzaries una trucada internacional. Identifica a quin país i localitat pertany aquest número: 0034931234567.**

Les diferents operadores ofereixen informació als seus clients de com fer les trucades internacionals. A continuació, se'n mostra un exemple.

<https://ayuda.orange.es/particulares/movil/roaming-internacional/2449-como-hacer-una-llamada-a-un-numero-internacional>

<https://ayudacliente.vodafone.es/particulares/roaming-y-llamadas-internacionales/llamar-al-extranjero/como-efectuar-llamadas-a-numeros-internacionales/>

<https://comunidad.movistar.es/t5/Soporte-T%C3%A9cnico-M%C3%B3vil/C%C3%B3mo-llamar-al-extranjero-desde-Movistar/ta-p/3991705#:~:text=Para%20poder%20efectuar%20llamadas%20desde,pa%C3%ADs%20al%20que%20quieres%20llamar.>

En primer lloc, cal marcar el signe + o 00, després el prefix de país i el número de l'abonat.

Per al cas en particular, s'estaria realitzant una trucada a Espanya, a la província de Barcelona.

**37· Digues quins són els codis telefònics internacionals que corresponen als països següents: Regne Unit, Portugal, Itàlia, Romania, Bulgària, República Dominicana, Colòmbia, Perú, Marroc, EUA i Austràlia.**

Regne Unit: +44, Portugal: +351, Itàlia: +39, Romania: +40, Bulgària: +359, República Dominicana: +1, Colòmbia: +57, Perú: +51, Marroc: +212, EUA: +1 i Austràlia: +61.

## 8 >> Videoconferència

**38· Per realitzar una videoconferència personal, quins són els mitjans tecnològics que es necessiten? I per realitzar una videoconferència professional?**

Per realitzar una videoconferència personal, es podria utilitzar un *smartphone*, un portàtil, una tauleta tàctil, un ordinador de sobretaula amb un sistema de videoconferència casolà (càmera, micròfon i altaveus) i connexió a Internet.

Per realitzar una videoconferència professional, es podrien utilitzar tots els sistemes anteriors, però seria recomanable utilitzar els elements següents:

- Càmera de vídeo o *webcam*.
- Estació de so, o *soundstation*, coneguda comunament com a aranya, que permet l'entrada i sortida d'àudio.
- *Hardware* i *software* específics per a realitzar la videoconferència.

**39· Quina diferència hi ha entre una audioconferència i una videoconferència?**

En l'audioconferència, només es transmet el so; en canvi, en la videoconferència es transmet tant imatge com so.

**40· Creus que avui en dia és fàcil accedir a mitjans per realitzar una videoconferència? Raona la resposta.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

En principi, la resposta hauria d'anar adreçada en aquest sentit:

Sí, ja que tots els *smartphones* disposen de càmera i és el tipus de dispositiu que utilitzen les persones per realitzar la comunicació telefònica.

## Solucionari de les activitats finals

**1· Enumera les característiques de la comunicació oral presencial.**

- Comunicació bilateral.
- Els canals, com a mitjà natural: la llum i l'aire.
- La veu és l'element fonamental.
- Es considera un acte temporal, ja que no està destinat a mantenir-se en el temps. Per tant, llevat que es gravi, no es pot comprovar quin era el contingut del missatge.
- Pot passar que el receptor o els receptors no rebin el missatge amb la mateixa intenció que va voler transmetre l'emissor, ja que hi ha percepció selectiva.
- Proporciona un *feedback*, o retroalimentació immediata, ja que l'emissor i el receptor poden interactuar: el receptor respon ràpidament al missatge de l'emissor, sol·licitant aclariments, proposant suggeriments, exposant dubtes, etc.
- Hi ha un ús conjunt de comunicació no verbal (gestos, moviments, posició de el cos, etc.).

**2· Busca exemples on s'accentui la percepció selectiva; si és possible, utilitza algun vídeo per mostrar a l'aula.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

A tall d'indicació, s'adjunten diferents vídeos que es poden trobar a Youtube en relació amb la percepció selectiva:

— Qui és l'assassí? Test d'Atenció:

[www.youtube.com/watch?v=i8bcu4\\_r\\_v4](http://www.youtube.com/watch?v=i8bcu4_r_v4)

— Intel·ligència emocional: atenció selectiva (aquest exercici consisteix a comptar quantes vegades l'equip de samarreta blanca es passa la pilota):

[www.youtube.com/watch?v=YWx3HhswJrk](http://www.youtube.com/watch?v=YWx3HhswJrk)

— Test d'atenció selectiva:

[www.youtube.com/watch?v=H31oce0tjXA](http://www.youtube.com/watch?v=H31oce0tjXA)

**3•• Llegeix un text o realitza un petit discurs sobre un tema de la teva elecció que tingui un minut de durada. Tant el professor com la resta de companys analitzaran el ritme, per comprovar si parles a una velocitat adequada o si tens una parla taquilàlica o bradilàlica.**

Per realitzar aquesta activitat, si es llegeix un text, es recomana tenir un cronòmetre i el text imprès o a la pissarra digital per comptabilitzar el número de paraules que ha estat capaç de llegir.

Si finalment es realitza un petit discurs, es recomana tenir un cronòmetre i realitzar un enregistrament per comptabilitzar després el número de paraules que ha estat capaç de dir.

En relació amb el ritme, cal recordar el següent:

Es mesura en les paraules que s'utilitzen en parlar per minut. Per tal que el missatge sigui audible i comprensible, ha de contenir entre unes 100 i 150 paraules per minut:

- Si el ritme es troba per damunt d'aquesta xifra, es considera parla ràpida (taquilàlia o taquifèmia) i al receptor li resulta complicat entendre i retenir tota la informació rebuda.
- Si el ritme es troba per sota d'aquesta xifra, es considera parla lenta (bradilàlia) i pot avorrir el receptor, provocant fins i tot que deixi de prestar atenció al contingut del missatge.

**4•• Series capaç de comunicar-te amb els teus companys mitjançant un sistema de comunicació no verbal (llenguatge corporal)? Realitza una prova.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**5•• Ray Lee Birdwhistell va analitzar un conjunt de gestos fàcilment identificables. Reprodueix aquests gestos a l'aula i investiga si en tots els països es realitzen igual:**

- a) Alto!
- b) No se sent.
- c) Silenci!
- d) No ho sé.
- e) Compte, vigila!
- f) Porti'm en el seu vehicle, si us plau (autoestop).

Resposta lliure per part de l'alumne.

**6•• Coneixes altres gestos que siguin fàcilment identificables i que no van ser estudiats per Birdwhistell? Realitza'ls a classe i comprova que els teus companys són capaços de comprendre't.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

A tall d'exemple podrien realitzar els gestos relacionats amb diners (fregar els dits), demanar el compte (anotar en l'aire), para o stop (posant la mà amunt i perpendicular a terra), etc.

**7· Realitza un *roleplay* (interpretació de rols) per parelles d'un diàleg. Altera l'ordre de les etapes de la comunicació per comprovar-ne la importància del seguiment lògic.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**8· Fes una exposició oral als teus companys sobre com es fa una bona exposició oral en públic. Et poden servir de suport les tècniques per realitzar una presentació eficaç i els exemples 4 i 5 d'aquesta unitat.**

Resposta lliure per part de l'alumne. L'alumne ha de seguir els passos següents:



## Exemples

4

## Un final de pel·lícula

Diu el refrany que l'important no és com es comença sinó com s'acaba i, en part, té raó. Per això, has d'intentar fer una bona conclusió o tancament.

Per preparar la conclusió, poden ajudar els punts següents:

- Plantejar-se objeccions que pugui realitzar el públic.
- Pensar en respostes que siguin respectuoses, concretes i precises.
- Ser sincer: si no se sap la resposta, es pot proposar consultar-la i posar-se en contacte amb la persona que va preguntar per donar-li la solució.
- Si hi ha torn de preguntes, és convenient no plantejar directament la frase "alguna pregunta?". És preferible formular-la de la forma següent: "Si teniu algun dubte o pregunta, podeu realitzar-la en aquest mateix moment o mitjançant les dades de contacte que els he facilitat" (per a això, és convenient tenir preparada una presentació en la qual la diapositiva final contingui, per exemple, correu electrònic o nom en xarxes socials).
- Passats uns segons, si ningú fa cap intervenció, es pot tancar l'exposició dient: "Moltes gràcies per la vostra atenció".

## Exemples

5

## Perd la por a parlar en públic amb aquests passos

## Abans

1. Estudia el tema. Dedicar un temps a estudiar i investigar sobre el que has d'explicar. La base d'una bona exposició és conèixer bé el tema que tractaràs.
2. No memoritzis. Porta notes que et puguin servir d'ajuda, i utilitza diferents colors per destacar les idees importants. No ho has de portar tot escrit. També pots fer servir presentacions multimèdia, però intenta que sigui visual i que no predomini el text.
3. Practica. Pots fer-ho davant d'altres persones o davant d'un mirall. Recorda que també és molt útil gravar-te.

## Durant

4. Respira. Abans de començar, coneix el lloc en què has de parlar, col·loca bé el micro i les teves notes, mira el públic i respira profundament abans de començar.
5. Tingues una postura ferma i segura, però natural. Mantingues el somriure al llarg de tota la xerrada.
6. Si no saps què fer amb les mans, es poden creuar al principi (les mans, no els braços); després, de forma natural, es mouran soles.
7. No llegeixis de manera continuada les notes! Només fes-les servir de suport.
8. Fes pauses; si parles ràpid, es notarà que estàs nerviós; és millor donar menys informació i parlar més a poc a poc. Utilitza també un volum adequat.
9. Mira al públic. El contacte visual t'ajudarà a saber la reacció dels oients. No miris a la massa, fixa't en grups de persones.

## Després

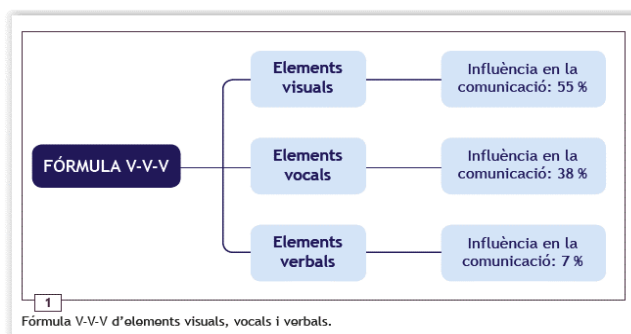
10. Avaluat. Segur que la teva exposició ha estat un èxit, però revisa i descobreix en què has fallat t'ajudarà a millorar la propera vegada que hagi de parlar en públic.
11. Demana consell. És bo que portis algú de la teva confiança a l'exposició i que la repasseu junts; això t'ajudarà a veure errors i a millorar.
12. Posa't objectius. No deixis de practicar i de posar-te reptes; cada dia ho faràs millor.

## Bonus track

Evita moviments que puguin distreure l'atenció del públic. Si la utilització d'un bolígraf no és necessària en la presentació, és millor no agafar-lo, ja que, a diferència del que pugui semblar, no ajuda a gestionar l'ansietat per parlar en públic, sinó que és un instrument que demostrarà més el nerviosisme, a l'igual que portar papers en format gran.

### 9• Tenint en compte la fórmula de Mehrabian, prepara una xerrada sobre un tema proposat pel professor. Posteriorment, exposa-la a l'aula.

Resposta lliure per part de l'alumne. Ha de tenir en compte la importància de la influència de la comunicació dels elements visuals i vocals, ja que són els que tenen més capacitat de transmissió de la informació.

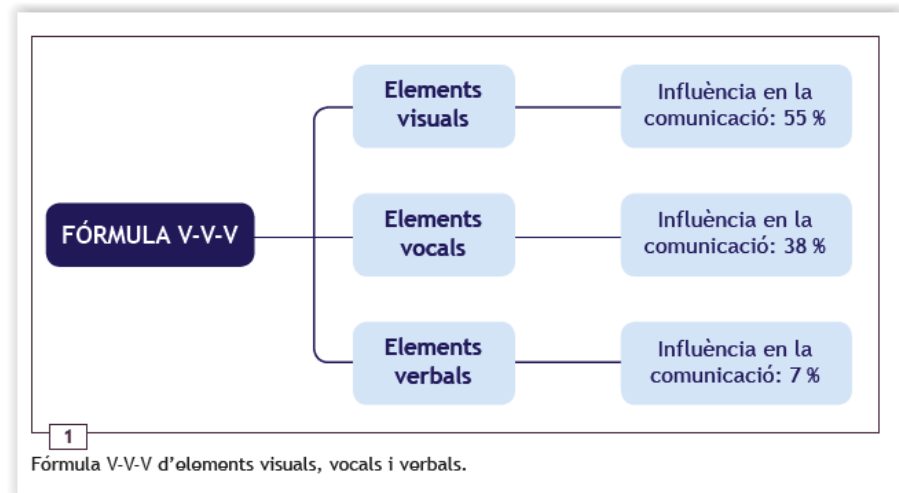


**10· Realitza una conferència sobre un tema de la teva elecció o a elecció de professor. Utilitza les tècniques per realitzar una correcta exposició en públic.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**11· De forma individual, realitza un discurs sobre un tema de la teva elecció. Pots inspirar-te en discursos coneguts que trobis per la xarxa. Tingues en compte la fórmula V-V-V.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Ha de tenir en compte la importància de la influència de la comunicació dels elements visuals i vocals, ja que són els que tenen més capacitat de transmissió de la informació.



**12· Tria un tema juntament amb un company de classe. Feu un diàleg davant de la resta dels alumnes.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**13· Prepareu una discussió, sobre un tema que proposi el professor, en grups de quatre persones. Recordeu la finalitat principal de la discussió.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

S'ha de recordar als alumnes que la finalitat de la discussió és un intercanvi d'idees entre dues o més persones que comparteixen almenys un tema d'interès sobre el qual volen solucionar un problema o prendre una decisió.

**14· Feu un debat. Trieu un tema amb l'ajuda del professor i establiu quins seran els participants i quines seran les postures que defensaran. Nomeneu un moderador, que finalment ha d'arribar a una conclusió.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Cal recordar les característiques següents:

El debat és una discussió d'opinions contraposades entre dues o més persones.

- Es tracta d'una tècnica molt competitiva, estàtica i formal.
- Els participants exposen els seus arguments i han d'escoltar els altres per aprendre o enriquir el seu punt de vista, encara que de forma errònia normalment s'utilitza el to de disputa i s'intenta que l'opinió pròpia prevalgui davant de l'opinió de la resta.
- Hi ha la figura d'un moderador o coordinador, que obre la sessió plantejant el tema, els objectius i les normes que cal seguir. Al seu torn, controla el desenvolupament del debat, el temps d'exposició, l'ordre, els temes i els subtemes. Fa un resum final i enumera i explica a quines conclusions s'ha arribat en acabar el debat.



**15· Per parelles, feu un *roleplay* d'entrevista. Podeu triar un personatge rellevant, com ara una escriptora, un investigador, una esportista o un actor de reconegut prestigi. Recordeu que les preguntes compromeses i personals no són correctes i els temes a tractar solen ser prèviament coneguts per l'entrevistat.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Cal recordar les característiques següents:

L'entrevista és una conversa amb una o més persones sobre certs temes, per informar el públic de les seves respostes. Normalment, l'entrevistador intenta obtenir informació sobre un assumpte d'interès de la persona entrevistada.

- Sol ser formal, amb temes prèviament acordats o coneguts.
- El seu propòsit és conèixer l'entrevistat o la seva opinió sobre un tema.
- S'han d'evitar les preguntes indiscretes, els judicis prematurs, les discussions i els consells.

**16· Fes una recerca a Internet i tria un vídeo que expliqui quines són les característiques principals del simposi. Si no és possible l'accés a Internet, explica'l tu amb les teves paraules; pots utilitzar presentacions multimèdia.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Cal recordar les característiques següents:

El simposi és l'exposició d'un tema per part d'un grup d'experts que intervenen de forma successiva per explicar-ne una part cada un.

- Sol ser formal.
- Un coordinador és l'encarregat de procurar el desenvolupament correcte del simposi.
- Hi sol haver entre tres i sis ponents.
- Es realitza una breu presentació de cada ponent i la seva intervenció sol tenir una durada aproximada d'uns 15 minuts per a cada un.
- Es finalitza amb un resum per part de coordinador, en què s'indiquen les conclusions.
- Al final, es pot realitzar un torn de preguntes.

**17· Feu a l'aula la lectura d'un assaig o visioneu un reportatge o una pel·lícula a elecció del professor. Després feu un fòrum i arribeu a unes conclusions finals.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Cal recordar les característiques següents:

El fòrum és una reunió d'un grup de persones per discutir assumptes, fets o problemes normalment d'interès actual, gestionats per un coordinador, davant d'un auditori que de vegades intervé en la discussió.

- Sol ser informal.
- Se sol dur a terme normalment després de realitzar una activitat; per exemple, veure una pel·lícula, un reportatge, la lectura d'un assaig, etc.
- El fòrum l'inicia un coordinador explicant quin és el problema que es discutirà. Una vegada que s'acaba el temps, fa un resum del que s'ha tractat i extreu les conclusions.

**18· Quins tipus de congressos, segons el seu contingut, coneixes? Pots consultar-ho a Internet. Comenta'n almenys dos tipus.**

Resposta lliure per part de l'alumne. L'alumne podria esmentar algun dels següents:

**Congressos científics.** Són aquells en què es tracten tot tipus d'avenços o novetats en el camp de les ciències. També poden tenir un contingut acadèmic.

**Congressos acadèmics.** Són aquells en què es tracten diferents aspectes relacionats amb el món de l'ensenyament (ja siguin científics, socials, etc.).

**Congressos culturals.** Són aquells que solen tractar disciplines de la cultura i les lletres.

**Congressos artístics.** Podrien quedar englobats en els congressos culturals i són aquells que tracten al voltant de les disciplines de les arts i les lletres.

**Congressos tecnològics.** De forma genèrica, tracten dels avenços i novetats que es donen en els camps de la tecnologia, en qualsevol de les seves especialitats: medicina, informàtica, etc.

**19· Has anat mai a un seminari? Si no és així, realitza'n una recerca a Internet o pregunta-ho als teus coneguts. Explica als teus companys en què ha consistit.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Cal recordar les característiques següents:

El seminari és una reunió d'un grup de persones amb interès en un tema concret que es reuneixen per estudiar-lo de manera intensiva en una sèrie de sessions, concretant des del principi la planificació del treball.

- El treball pot realitzar-se en un o diversos dies.
- El grup es subdivideix en petits grups, que consten d'entre cinc i dotze persones.
- Es triarà un coordinador per cada grup.
- Cada grup treballa un aspecte d'un tema. La tasca específica consisteix en l'estudi del tema buscant informació, assessorament, confrontant opinions, experiències, etc.
- En l'última sessió s'exposarà un resum, avaluació i conclusions del treball realitzat, considerant-se a totes les persones participants responsables del que s'ha acordat.

**20· Quins dos tipus de grups poden existir en la comunicació oral no presencial?**

Podem classificar-la en dos grups, en funció del canal que s'utilitzi per transmetre el missatge:

– **Comunicació auditiva:** els canals utilitzats són:

- Com a mitjà natural, l'aire.
- Com a mitjà tècnic: els telèfons, els sistemes de missatgeria instantània que permetin l'enviament de missatges d'àudio (per exemple, WhatsApp) i els sistemes d'audioconferències.
- Es percep pel sentit de l'oïda.

– **Comunicació audiovisual:** els canals utilitzats són:

- Com a mitjà natural, l'aire i la llum.
- Com a mitjà tècnic: els sistemes de videoconferències, els ordinadors, les tauletes tàctils, els mòbils i els programes informàtics que permetin reproduir-los.
- Es percep pels sentits de la vista i de l'oïda.

**21· Quin seria el dispositiu o *hardware* que caldria utilitzar si fessis una videoconferència? Raona la resposta.**

Podria realitzar-se amb un *smartphone*, una tauleta tàctil, un portàtil, ordinador de sobretaula o amb un sistema de videoconferència professional.

**22· En quines ocasions es pot necessitar que la conversa telefònica perdi en el temps? Quin mitjà utilitzaries per a això? Justifica la resposta.**

Quan sigui necessari recordar dades importants o guardar constància de la conversa, per exemple, en la contractació de serveis de forma verbal. El mitjà utilitzat hauria de ser una gravadora de veu, que de vegades estan integrades en els dispositius. És important recordar que en tot moment s'ha de complir el que estableix la legislació vigent pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

**23· Qui ha d'elaborar el missatge quan es rep una trucada? Justifica la resposta.**

L'emissor, ja que és qui estableix el contacte en primer lloc.

**24· Digues si l'afirmació següent és correcta i justifica la resposta: l'escolta activa només ha de ser present en les trucades telefòniques realitzades.**

Per descomptat, ja que és l'única manera que té l'emissor de ser conscient si el receptor està rebent el missatge de manera correcta.

**25· Realitza dues converses telefòniques i grava-les; en una utilitza una postura corporal correcta i en l'altra, una postura incorrecta. Analitza les diferències.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**26· Prepareu per parelles les següents trucades telefòniques; si és possible, graveu-les i reproduïu-les a l'aula; si no, feu una simulació o *roleplay*:**

a) Trucada realitzada per donar informació sobre una oferta d'assegurança de la llar.

b) Recepció d'una trucada per part d'un client descontent, perquè la mercaderia no ha arribat en el temps establert.

c) Recepció d'una trucada per part d'un client que retorna una comanda.

Resposta lliure per part de l'alumne.

**27· És necessari advertir que una conversa telefònica està sent gravada? Justifica la resposta.**

Sí, ja que si no s'estaria vulnerant un dret reflectit en la LOPD.

**28· A quins organismes es pot acudir en cas que s'estiguin vulnerant els drets en les telecomunicacions o s'estigui gravant una conversa sense previ avís?**

A l'Agència Espanyola de Protecció de Dades ([www.aepd.es/es](http://www.aepd.es/es)), o la secretaria d'Estat que correspongui al ministeri competent (l'any 2020 li corresponia a la Secretaria d'Estat d'Economia i Suport a l'Empresa i a la nova Secretaria d'Estat per a l'Avanç Digital del Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital).

En aquestes institucions l'informaran de manera gratuïta de quina és la manera d'interposar la reclamació corresponent, i pot fer-ho tant de manera presencial com telemàtica.

**29· Investiga a les pàgines web dels organismes oficials com es pot fer una reclamació sobre la gravació d'una conversa telefònica sense previ avís. Quins mètodes ofereixen?**

Realitzar una reclamació de forma presencial, per correu ordinari i de forma telemàtica.

**30· Tria una empresa privada que normalment faci trucades telefòniques als seus clients. Té fàcil l'usuari l'accés per conèixer els seus drets i exercitar-los? Exposa l'exemple a l'aula i justifica la resposta.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**31· Quin tipus de telefonia utilitzen les empreses en l'actualitat, telefonia mòbil o fixa? Quina creus que és la més usada per parlar amb els clients? I de manera interna? Justifica la resposta.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Podria servir com a orientació la resposta següent.

És majoritària la telefonia fixa quan el personal es troba a les oficines.

També disposen d'una xarxa de telefonia mòbil, que van usant en funció de les necessitats.

Normalment s'utilitzen la telefonia fixa amb l'ús de la centraleta, però cada vegada està més estès l'ús de la telefonia mòbil a causa de les promocions que ofereixen les companyies.

**32· Si et consultés un empresari d'una microempresa o una pime, quin tipus de xarxa telefònica li recomanaries? Justifica la resposta.**

Una línia digital, ja que les comunicacions es transmeten per dues vies; en format digital (sistema binari, en què només es representen dues xifres, 0 i 1) i al mateix temps s'utilitzen els cables de coure tradicionals, com en la línia analògica. Es fa servir un protocol digital que permet ampliar altres serveis, com televisió per cable. Permet una major velocitat i capacitat de transmissió, ja que es poden realitzar trucades i enviar dades al mateix temps.

**33· Explica quines són les diferències entre una centraleta virtual i un centre de trucades o *call center*.**

Una centraleta virtual és un sistema telefònic avançat pel qual es pot disposar de diverses extensions, fixes i mòbils, sense necessitat de tenir una instal·lació, ja que es troba emmagatzemat "al núvol". En canvi, el centre d'atenció telefònica és un centre de treball on un grup d'especialistes realitzen i reben trucades per gestionar les operacions realitzades de forma quotidiana a l'empresa, com enquestes, telemàrqueting, televenda, suport tècnic, assistència en línia, etc.

**34· On s'utilitza amb més freqüència la centraleta virtual? Quins avantatges té respecte d'una centraleta física?**

S'està utilitzant més tant en les mitjanes com en les grans empreses, ja que les centraletes físiques suposen una gran inversió econòmica inicial per a l'empresa, comporten una instal·lació de dispositius i la realització del cablejat per connectar i poden quedar obsoletes.

**35· Si tinguessis una microempresa o una pime, quin tipus de centraleta triaries? I si fos una gran empresa? Justifica la resposta.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**36· Busca informació sobre les guies telefòniques. Quantes n'has pogut trobar en format digital? I en format físic? Esmenta-les.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

**37· Quines diferències hi ha entre una guia telefònica física i una de digital? Existeix algun avantatge d'una respecte de l'altra?**

La guia telefònica física es tracta d'un document en paper, el qual pot ser consultat en qualsevol moment, sense necessitat de connexió a internet. La guia telefònica digital permet l'accés a les mateixes dades proporcionades, però amb les actualitzacions que s'hi poguessin realitzar.

**38· Realitza una *checklist* o llista de verificació amb els passos que cal realitzar per iniciar i finalitzar de manera correcta una videoconferència.**

- Tots els participants s'han de presentar a l'inici de la reunió.
- El to de veu ha de ser moderat, parlant de forma clara i pausada.
- El torn de paraula ha de ser respectat, fins i tot amb més cura que en la comunicació oral presencial, ja que en utilitzar mitjans tecnològics pot existir una mica de retard en la comunicació i poden solapar-se els sons.
- Els gestos i moviments del cos han de ser moderats.

– Si és necessari mostrar algun document o material gràfic, s'ha d'acostar el màxim possible a la pantalla; la qualitat de la imatge ha de ser bona i hi ha d'haver prou llum.

– La imatge personal ha de ser d'acord amb la situació, com si s'estigués en una reunió presencial, havent d'evitar colors llampants o accessoris que puguin reflectir la llum o produir sorolls en moure's.

– En acabar, el tancament és igual que en qualsevol altre tipus de reunió, amb comiats i agraïment per la participació.

### **39· Quina és la principal diferència que existeix entre la comunicació oral presencial i la comunicació que es realitza mitjançant videoconferència?**

Els participants no es troben al mateix lloc i es necessiten mitjans tècnics per poder-la realitzar.

### **40· Quins programes o *software*, o bé quines aplicacions o *app*, coneixes per realitzar videoconferències? Esmenta'n almenys tres i digues quin ús se'ls sol donar (domèstic o professional).**

Resposta lliure per part de l'alumne.

Com a exemple, podrien assenyalar els següents: Skype, Hangouts, Meet, Zoom, Teams, WhatsApp, etc.

### **41· Per a quins tipus de situacions utilitzaries un seminari web? Justifica la resposta.**

Resposta lliure per part de l'alumne. Es podria posar l'exemple següent: la realització de conferències a escala internacional o que no es disposi d'espai físic per allotjar tots els assistents.

### **42· Feu, en grups de quatre persones, un seminari web sobre un dels següents temes i publiciteu-lo a les xarxes socials: tècniques per parlar en públic, comunicació oral presencial, comunicació oral no presencial, etc.**

Resposta lliure per part de l'alumne.

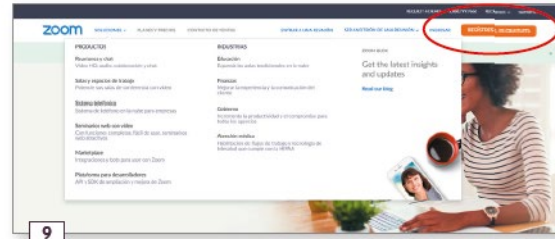
## **Solucionari dels casos finals**

### **Estàs convocat**

Cada vegada és més usual que les reunions de treball, especialment en les empreses internacionals o que tinguin seus en diferents comunitats autònomes, es realitzin mitjançant videoconferències. Existeixen moltes plataformes per poder-les realitzar. Cada empresa pot triar el seu proveïdor, que sol estar gestionat per grans empreses, per exemple Google o Microsoft Office 365. Aquestes empreses ofereixen paquets de serveis, com ara correu electrònic (permeten personalitzar-lo amb el nom de domini del client), xats, emmagatzematge en el núvol, processadors de text, fulls de càlcul, calendari i el sistema de videoconferència. La G suite de Google ofereix Meet/Hangouts, i Microsoft Office 365 la videoconferència amb Teams o Skype. També hi ha plataformes independents, com Zoom, Webex, Jitsi, etc. que ofereixen el mateix servei.

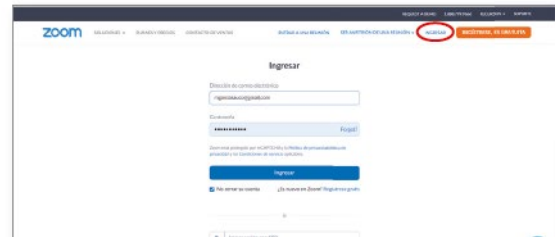
És important fer-ne una valoració en l'àmbit global per saber quin és el sistema més convenient, ja que, encara que la majoria tenen característiques comunes, hi ha particularitats que poden facilitar la tasca a l'empresa (per exemple, instal·lació directa de la vista en mode mosaic de tots els assistents, silenciats de tots els micròfons, compartir pantalla, interacció amb el ponent; aixecar la mà, estar d'acord o tot correcte, agradar o acceptar una idea, etc.).

Per a la resolució d'aquest cas final, l'alumne haurà de seguir els passos següents:

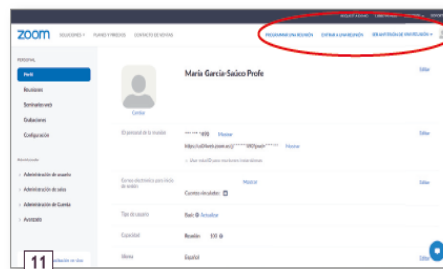


Pàgina d'Inici de Zoom.

2. Un cop registrat, cada vegada que vulguis accedir a l'aplicació prem al botó *ingresar*.



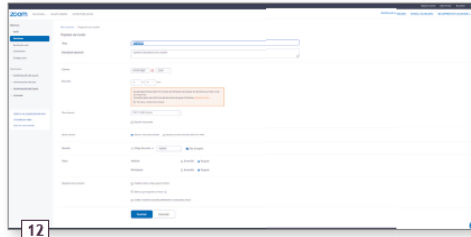
3. Un cop dins del programa, pots programar una reunió, entrar en una reunió o crear una sessió immediata.



Entrar en una reunió o crear una reunió en Zoom.

4. Si vols convocar una reunió per als pròxims dies, prem al botó *programar una reunió*. En aquesta pantalla, has d'omplir els camps següents:

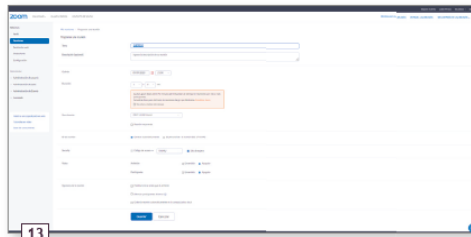
- El tema de la reunió, perquè el coneguin els assistents convocats.
- Una petita descripció, si cal.
- Fixar el dia i l'hora, advertint que, si la reunió és a la península i hi ha assistents internacionals o residents a les Illes Canàries, és (GMT + 2) Madrid.
- Si és una reunió recurrent, marcar aquesta opció et permetrà determinar la freqüència amb què la vols planejar, quantes vegades la vols repetir, i podràs afegir la finalització o bé per data o per nombre de reunions realitzades.
- Pots generar una clau d'accés perquè només les persones que tinguin aquest codi hi puguin entrar.
- L'opció de sala d'espera permet que les persones convocades accedeixin a l'aplicació, però sense entrar encara a la reunió, fins que l'amfitrió ho consideri oportú. Així podran entrar tots els assistents al mateix temps, i també permet veure quines són les persones que accedeixen a la videoconferència. Per tant, és recomanable tenir-la activada. També hi ha l'opció que els participants entrin a la sala abans que l'amfitrió, però tampoc és recomanable, llevat que siguin persones de confiança i aquestes puguin aprofitar per començar si l'amfitrió s'ha de retardar.
- L'amfitrió pot determinar si a l'inici de la reunió tant ell com els assistents han de tenir la càmera encesa o apagada. S'ha de tenir en compte que l'assistent pot decidir si vol tenir tant la càmera com el micròfon actiu o desactivat.
- Hi ha l'opció de poder gravar les reunions. Es descarregaran directament en una carpeta de l'ordinador de l'amfitrió.



Forma de gravar les reunions de Zoom.

5. Un cop configurada la reunió, has de prémer el botó *desar*, i se't permetrà realitzar les opcions següents:

- Afegir al calendari perquè et notifiqui i no se t'oblidi la reunió.
- Obtenir l'identificador de la reunió per si algun assistent vol entrar a la reunió a través del botó *Entrar a una reunió* i no a través de l'enllaç.
- Copiar l'enllaç de la invitació per enviar-lo als assistents.
- Iniciar la reunió de manera immediata si fos necessari.
- Editar la reunió; per exemple, pot canviar-se l'horari, però s'ha d'informar els assistents.



Possibilitats que ofereix Zoom en una reunió.

## Solucionari a l'Avaluació

## 1. Què és la comunicació oral?

- a) És la que s'estableix entre dues o més persones, té com a mitjà de transmissió l'aire i com a codi l'idioma.
- b) És la que s'estableix entre una o dues persones, té com a mitjà de transmissió l'aire i com a codi l'idioma.
- c) És la que s'estableix entre dues o més persones, té com a mitjà de transmissió l'idioma i com a codi l'aire.
- d) És la que s'estableix entre dues o més persones, té com a mitjà de transmissió l'idioma i com a codi la vista.

## 2. En la comunicació oral no presencial:

- a) L'emissor i el receptor es troben físicament en el mateix espai.
- b) L'emissor i el receptor no comparteixen espai físic.
- c) Les respostes a i b són correctes.
- d) Les respostes a i b són incorrectes. A la informació hi ha d'haver resposta per part de l'interlocutor.

## 3. Les característiques principals de la veu són:

- a) El ritme, el timbre i el to.
- b) El volum, el timbre i el ritme.
- c) El volum, el timbre i el to.
- d) El timbre, el to i l'èmfasi.

## 4. Quin dels següents no és un principi bàsic de la comunicació oral?

- a) Exposició clara del motiu.
- b) Adequació del vocabulari al nivell dels receptors.
- c) Ús de la simpatia.
- d) Emissió del missatge de manera ordenada.

## 5. En relació amb la proxèmica, quin tipus d'espai és si la distància que hi ha entre els interlocutors és de 45 a 120 cm?

- a) Espai íntim.
- b) Espai casual-personal.
- c) Espai social-consultiu.
- d) Espai públic.

## 6. Segons la fórmula V-V-V, Mehrabian va arribar a la conclusió que l'oient percebia la informació mitjançant la influència dels elements següents:

- a) Elements visuals: 52 %, elements vocals: 38 % i elements verbals: 10 %.
- b) Elements visuals: 50 %, elements vocals: 38 % i elements verbals: 12 %.

c) Elements visuals: 55 %, elements vocals: 38 % i elements verbals: 7 %.

d) Elements visuals: 53 %, elements vocals: 38 % i elements verbals: 9 %.

## 7. Per eliminar una barrera física, quina solució proposaries?

- a) Utilitzar un codi conegut per emissor i receptor.
- b) Comprovar que el missatge ha arribat al receptor i que aquest l'ha comprès.
- c) Evitar els sorolls ambientals.
- d) Crear un clima de confiança entre emissor i receptor.

## 8. L'ordre correcte per fer una presentació eficaç és:

- a) Preparació, introducció, desenvolupament, tancament.
- b) Introducció, preparació, desenvolupament, tancament.
- c) Introducció, desenvolupament, preparació, tancament.
- d) Cap de les opcions anteriors és correcta.

## 9. La xerrada és una forma de comunicació:

- a) Individual i formal.
- b) Individual i col·lectiva.
- c) Individual i distesa.
- d) Col·lectiva i formal.

## 10. Quina de les següents opcions no és una característica de la comunicació telefònica?

- a) Hi ha d'haver almenys un emissor i un receptor.
- b) El codi és el llenguatge parlat.
- c) No perdura en el temps llevat que es gravi.
- d) Exigeix menor formalitat.

## 11. En relació amb una actitud adequada en les comunicacions telefòniques, quina és l'opció incorrecta?

- a) No cal mantenir una posició corporal correcta.
- b) S'han d'evitar les interferències en els dispositius electrònics.
- c) És important mantenir el somriure.
- d) No és apropiat l'ús de les falques.