

Didàctica de la comunicació escrita a les organitzacions: Postgrau de català per a adults, divendres 24 de gener de 2007

Daniel Cassany **Universidad Pompeu Fabra** daniel.cassany@upf.edu

Web personal: http://www.upf.edu/pdi/df/daniel_cassany/

Web de recerca: www.upf.edu/df/recerca/grups/grael/LC/index.htm

Programa:

1. Necessitats comunicatives escrites d'una empresa o institució. Tipus de textos i característiques discursives i gramaticals.
2. Característiques de l'alumnat professional.
3. El mètode dels casos: exemples i plantejaments.
4. Bibliografia i orientacions metodològiques.

Plantejaments teòrics:

1. **L'escriptura avui.** La perspectiva sociocognitiva i discursiva.

Antropologia lingüística:

- L'escriptura *cosifica*, *despersonalitza*, *objectiva*, *descontextualitza* l'oralitat.
- L'escriptura és a l'origen de la comunitat occidental: ciència, dret, història, administració.

Psicologia cognitiva:

- Escriure és un *procés* (vs. un *producte*).
- *Processos cognitius* de la composició: planificació, textualització, revisió.

Anàlisi del discurs i pragmàtica:

- Escriure és una *activitat* comunicativa per aconseguir coses.
- Escrivim *textos* en *contextos* concrets (vs. *frases* o *regles gramaticals*).
- *Destresa social* (vs. *individual*): l'oralitat com a instrument per escriure.
- La interrelació entre *escriptura* i *lectura*. Llegir esborranys.

Conclusió: L'escriptura com a habilitat integradora bàsica en la cultura occidental.

2. **La metodologia.** L'orientació constructivista i comunicativa.

Psicologia sociocultural:

- La *interacció* és el motor de l'aprenentatge.
- L'aprenentatge és contextualitzat, significatiu i personalitzat.
- El *diàleg oral* és l'instrument fonamental de mediació.
- Tipus d'interacció: expert-aprenent, aprenent-aprenent, equips.

Metodologia comunicativa:

- Èmfasi en les *necessitats comunicatives* de l'aprenent.
- Èmfasi en l'*ús lingüístic* (vs. l'*estructura lingüística*)
- Èmfasi en el *context extralingüístic*: *gràcies*, *està plovent*, *t'odio*.
- La *diversitat lingüística*: escriptura, habilitats acadèmiques, fins específics i laborals.

Models didàctics:

- El triangle noció-funcional: de la pràctica mecànica a la tasca comunicativa.
- Els *tallers literaris*: la tradició nord-americana, argentina, europea.
- Els *projectes* (Dewey): *project work*, tasques, trames, seqüències didàctiques.
- El *treball per casos*. Exemples: redacció tècnica, divulgació científica.

Conclusió: La classe és un espai per desenvolupar cooperativament la composició.

3. Decàleg didàctic

1. Es dedica temps a escriure a l'aula.
2. Els aprenents escriuen *cooperativament* (vs. *competitivament*).
3. Els aprenents parlen del que escriuen.
4. Els aprenents llegeixen el que escriuen.
5. L'aprenent pren responsabilitats discursives: decideix què escriu, com i per què.
6. L'aprenent s'autocorregeix. Corregir forma part del procés d'escriure.
7. L'aprenent escriu amb tecnologia *digital* (vs. *analògica*).
8. El docent escriu a l'aula, en públic.
9. Queda prohibit llençar esborranys.
10. S'escriuen textos reals per aconseguir coses autèntiques.

Exemple de treball per casos:

Queixa i resposta en una Clínica

Queixa d'una pacient ingressada a la Clínica, redactada al llibre de reclamacions (13.03.99):

"...Ayer 12 de Marzo, a las 14 h me llevaron a la habitación 203, después de ser intervenida por el Dr. X. Llamamos a nuestras hijas (3) y familiares para decir que todo había ido bien.

Nos extrañó que desde aproximadamente las 15 horas, no recibimos ninguna llamada del exterior y a las 19.15 nos enteramos que durante este periodo de tiempo, nuestras tres hijas habían llamado repetidas veces para hablar con su madre y siempre la telefonista le decía que en la 203 no contestaban, incluso les comentó que quizás la habían pasado otra vez al quirófano, con la consiguiente angustia de nuestras hijas que viven lejos de Barcelona.

¿No sería más lógico que la Srta. Telefonista llame a la segunda planta para ver que ocurre con el teléfono de la 203?. ¿Tan difícil es pensar en esta simple operación?. Quizás sea un poco cansado.

Accions de resposta de la Cap de qualitat:

14.03.99. Entrevista telefònica amb la pacient.

18.03.99. Lliurament a la pacient de la resposta, en persona.

[...] Benvolguda Sra. X

En primer lloc vull agrair-li sincerament que ens hagi comunicat els fets perquè ens dóna l'oportunitat de conèixer a fons els nostres serveis i detectar aspectes a millorar.

En el seu escrit al nostre Llibre de Reclamacions (pàgina 00) ens exposa la seva insatisfacció davant el període de temps que va estar incomunicada telefònicament amb l'exterior, com a conseqüència d'una anomalia tècnica en el seu terminal telefònic i a més, destaca el poc interès que va mostrar la telefonista davant la insistència dels seus familiars, arribant a dir que potser l'havien baixat per segona vegada a l'àrea quirúrgica.

Personalment i després d'una conversa telefònica amb vostè, m'he reunit amb les dues persones que durant aquella tarda van estar a la centraleta per comentar el cas, conclouent que efectivament, a partir de la primera trucada dels seus familiars i donant la centraleta el senyal d'extensió lliure, la telefonista ha d'esbrinar perquè ningú contesta a l'habitació, mitjançant una simple trucada a l'office d'infermeria. Malauradament en el seu cas no va ser així i hem produït una angoixa innecessària als seus familiars.

Davant d'aquests fets hem pres unes mesures addicionals que voldria fer-li extensives:

- Hem repassat el Protocol d'Atenció a l'Usuari que disposem al centre, amb l'objectiu de revisar

conceptes i ampliar-lo, detectant tots els possibles problemes que poden aturar la comunicació telefònica dels nostres pacients amb l'exterior.

- Afegirem en un termini de dies un annex a la centraleta que faciliti la visualització de les extensions ocupades i lliures i puguem agilitar el passi de trucades.
- Hem fet una exhaustiva revisió de totes les terminals telefòniques de les habitacions per tècnics especialitzats, modificant alguna de les funcions del terminal per facilitar l'ús correcte per part dels pacients ingressats.
- El problema exposat en el seu escrit serà tema de debat en la propera sessió de qualitat que, de manera periòdica, realitzem amb el nostre personal de recepcions.

Amb tot el que li exposo vull expressar-li el meu agraïment perquè ens hagi fet conèixer la problemàtica i també l'interès que mostra la Clínica Pepitu en conèixer l'opinió dels seus clients per tal de millorar dia a dia la qualitat del servei que oferim.

No val a dir que resto a la seva disposició per si precisa ampliar la informació.

Ben cordialment,

Maria Carregaqueixes

Cap de Qualitat

Reformulació possible

[...] Benvolguda senyora X,

M'excuso, en nom de la Clínica Pepitu, per les molèsties i l'angoixa que van passar vostè i la seva família el passat dissabte 13 de març, tal com va explicar al llibre de reclamacions. Li exposo tot seguit les mesures que hem dut a terme per esbrinar el que va passar i per evitar que es pugui repetir.

Hem revisat la instal·lació telefònica de les habitacions i hem detectat i resolt l'error tècnic que va causar la seva comunicació. També hem establert que el personal de centraleta es preocupi de preveure errors d'aquesta mena trucant a la infermeria de planta, quan alguna habitació ocupada no respongui al telèfon reiteradament. A fi de garantir que aquestes mesures es duguin a terme de manera definitiva, hem establert:

- Incloure en el *Protocol d'Atenció a l'Usuari* aquestes mesures.
- Afegir un annex a la centraleta que mostri les extensions ocupades i lliures.
- Tractar aquesta qüestió en la propera trobada de personal mèdic i de serveis per a la millora de qualitat de la Clínica.

No cal dir que li agraïm la seva comunicació, perquè ens ha permès conèixer els fets i prendre les mesures idònies per solucionar-los. L'opinió dels nostres clients perquè ens ajuda a millorar dia a dia.

Quedo a la seva disposició,

Cordialment,

Marta Carregaqueixes

Cap de Qualitat

La microredacció

Presentació

El recurs de la microredacció consisteix a desenvolupar cooperativament un breu procés de composició d'un escrit molt breu (20-100 mots), limitat formalment per focalitzar algun aspecte de la gramàtica del català. Els processos de planificació, textualització i sobretot revisió ofereixen situacions contextualitzades reals per adquirir nocions gramaticals, practicar la revisió per parelles, desenvolupar la comprensió lectora i la conversa en català.

Avantatges de la microredacció

Ofereix contextos gramaticals d'ús per practicar, revisar i comprendre aspectes gramaticals concrets:

- Es concentra en ítems selectius.
- Són fragments breus que permeten desenvolupar la composició completa.

Ofereix situacions de conversa:

- Es conversa amb un coautor per construir el text.
- Es conversa amb un lector avaluador.
- S'ofereixen contextos per aprendre a conversar: callar-se, dirigir els temes de conversa, etc.

Ofereix situacions exigents de lectura:

- Exigeix llegir analíticament un fragment.
- Ofereix instruments d'ajuda per a la lectura analítica.

Permet practicar la composició:

- Exigeix generar idees.
- Exigeix planificar el text, prendre decisions.
- Exigeix revisar continuadament l'esborrany.
- Ofereix situacions per desenvolupar la revisió per parelles.

Exemple: adjectivació

Afegeix 12 adjectius a una de les frases següents:

- Va aclucar les parpelles i els llavis, va alçar l'índex mentre redreçava el pit.*
- Abans de sortir al carrer, es va posar el barret, es va calçar les sabates i es va cordar el botó de la camisa.*
- Va passar de la sopa, va menjar només un caneló i va refusar l'estofat, encara que va lloar el menjar.*
- El riu relliscava entre el puig i el poblet, al fons de la vall.*

1a fase. Planificació i textualització amb un coautor.

2a fase. Autocorrecció amb una pauta i un coautor.

3a fase. Heterorevisió amb un lector.

Taula d'avaluació:

Pregunta d'anàlisi	Error	Solució
Els adjectius descriuen qualitats precises i adequades?	Els adjectius no són adequats o són imprecisos: <i>vi clar, nou, congelat, amb gas</i> .	Triar adjectius específics del camp: <i>vi blanc, novell/jove, afruitat, fresc, d'agulla</i> .
Els adjectius es trepitgen, descriuen qualitats iguals o semblants?	Dos adjectius tenen significats iguals: <i>xerrada pesada, avorrida i ensopida; postres dolces i ensucrades</i> .	Buscar adjectius de significats diferents: <i>xerrada pesada, llarga i seriosa; postres ensucrades i embafadores</i> .
Els adjectius són congruents entre sí i amb els noms?	Els adjectius descriuen qualitats incongruents: <i>l'ataronjat i sucós peix gris; l'alta i verda muntanya petita</i> .	Triar adjectius congruents: <i>l'ataronjat i sucós peix lluent; l'alta i verda muntanya encantada</i> .
Els adjectius aporten matisos rellevants i originals?	Hi ha adjectius obvis o amb tòpics culturals: <i>herba verda, maduixes vermelles, model atractiva</i> .	Triar adjectius amb significats rellevants: <i>herba llarga, maduixes podrides, model malaltissa</i> .
Els adjectius estan ben agrupats?	Els adjectius no s'agrupen per afinitats: <i>la bonica església romànica i abandonada, l'atleta francès, encantador i musulmà</i> .	Agrupar els adjectius per afinitats (aspectes físics / psíquics, objectius / subjectius): <i>la bonica i abandonada església romànica, l'atleta francès, musulmà i encantador</i> .
Els adjectius estan ben situats davant o darrera del nom?	Els adjectius estan mal situats: <i>l'italià cònsol atabalat, l'aquàtic mamífer simpàtic</i> .	Posposar els adjectius especificatius: <i>l'atabalat cònsol italià, el simpàtic mamífer aquàtic</i> .
L'ordenació dels adjectius afavoreix el ritme de lectura?	El ritme de lectura dels adjectius és feixuc: <i>el sofà apedaçat i brut, la façana llastimosa i fosca</i> .	Posar els adjectius curts abans que els llargs: <i>el sofà brut i apedaçat, la façana fosca i llastimosa</i> .

CASSANY, D. *Construir l'escriptura*. Barcelona: Empúries. 1999.

Bibliografia**Esriptura, discurs i metodologia**

- ♫ CASSANY, D. *Descriure escriure. Com s'aprèn a escriure*. Barcelona: Empúries. 1987.
- ♫ — *La cuina de l'escriptura*. Barcelona: Empúries. 1993.
- ♫ — (1995) *Intervenció en la comunicació escrita de les organitzacions*. Tesi doctoral. Barcelona: UB.
- ♫ — *Construir l'escriptura*. Barcelona: Empúries. 1999.
- ♫ — *Rere les línies. Sobre la lectura contemporània*. Barcelona: Empúries. 2006, febrer.
- ♫ — *Taller de textos*. Barcelona: Paidós. 2006, setembre.
- ♫ — *Esmolar l'eina. Guia de redacció professional*. Barcelona: Empúries. Previst 2007.
- ♥♥ CALSAMIGLIA, H.; TUSÓN, A. (1999) *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- ♥ ELBOW, P.; BELANOFF, P. (1973) *Sharing and Responding*. Random House, 2a ed. 1989.
- ♥♥ GRABE, W.; KAPLAN, R. (1996) *Theory & Practice of Writing. An Applied Linguistic Perspective*. Londres: Longman.
- ♥♥ HYLAND, Ken. (2002) *Teaching and Researching Writing*. Longman.

Tallers d'escriptura d'orientació literària

- BONIFACE, C. (1992) *Les ateliers d'écriture*. París: Retz.
- ♫ CASSANY, D. (2002) 'Mi taller de escritura', *Textos*, en premsa.
- DELMIRO, Benigno (2002) *La escritura creativa en las aulas. En torno a los talleres literarios* Barcelona: Graó.
- ♥ GRAFEIN (1981) *Teoría y práctica de un taller de escritura*. Madrid: Altalena. Reedició: Tobelem, M. *El libro de Grafein*. Buenos Aires: Santillana. 1994.
- SÁNCHEZ ENCISO, J.; RINCÓN, F. (1985) *Los talleres literarios. Una alternativa didáctica al historicismo*. Barcelona: Montesinos.
- ♥ SUNYOL, V. (1992) *Màquines per a escriure. Recursos per a l'animació a la creativitat escrita*. Vic: Eumo.

Esriptura acadèmica, universitària

BROOKES, A.; GRUNDY, P. (1990) *Writing for Study Purposes*. Cambridge: CUP.

♥♥FULWILER, T.; YOUNG, A. (1990) *Programs That Work. Models and Methods for Writing Across the Curriculum*. Portsmouth: Heinemann.

Esriptura, professió i ciència

♫ CASSANY, Daniel; LÓPEZ, Carmen i MARTÍ, Jaume. (2000) "Divulgación del discurso científico: la transformación de redes conceptuales. Hipótesis, modelo y estrategias.", *Discurso y sociedad*, 2: 2, 73-103, juny 2000.

GUNNARSSON, Britt-Louise. (1997) "On the sociohistorical construction of scientific discourse" A: GUNNARSSON, Britt-Louise; LINELL, Per y NORDBERG, Bengt (coord.) *The construction of professional discourse*. Londres: Longman. 99-126.

♥♥HARRIS, Randy Allen. coord. (1997) *Landmark Essays on Rhetoric of Science. Case Studies*. Mahwah (New Jersey): Lawrence Erlbaum.

HYLAND, Ken. (2000) *Disciplinary discourses social interactions in academic writing*. London: Harlow Pearson.

SUTTON, Clive. (1992) *Words, Science and Learning*. Buckingham (Philadelphia): Open University Press.

♥♥TURK, C.; KIRKMAN, J. (1989) *Effective Writing. Improving scientific, technical and business communication*. Londres: E.& F.N. SPON. 2a ed.

Revistes especialitzades i pàgines útils

College Composition and Communication. Urbana (Illinois): National Council of Teachers of English, trimestral.

<http://ncte.org/ccc/>

Computers and Composition. An International Journal for Teachers of Writing. Michigan Technical University. Ablex Company, Stamford. <http://www.hu.mtu.edu/~candc/>

Journal of Advanced Writing. Association of Teachers of Advanced Composition. <http://nosferatu.cas.usf.edu/JAC/index.html>

Journal of Technical Writing and Communication. Amityville, NY: Baywood Publishing Company, trimestral.

TCQ. Technical Communication Quarterly. Rhetoric Department, University of Minnesota: ATTW Association of Teachers of Technical Writing, trimestral <http://english.ttu.edu/attwtest/ATTWinfo.asp>

Visible Language. Des de 1967, amb el nom de *The Journal of Typographical Research*. Rhode Island School of Design. Providence (RI) <http://www.id.iit.edu/visiblelanguage/Directory.html>

Written Communication. Thousand Oaks (California): Sage publications, trimestral.

Writing Lab Newsletter. Promoting the exchange of voices and ideas in one-to-one teaching of writing. Editor: Muriel Harris, Dept. of English. Purdue University, West Lafayette, IN 47907. <http://owl.english.purdue.edu/files/newsletter.html>