

1.- La comunicació.

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.

1.1 Elements de la comunicació

EMISSOR: és el que envia el missatge.

RECEPTOR: és el que rep el missatge.

MISSATGE: és la informació comunicada per l'emissor.

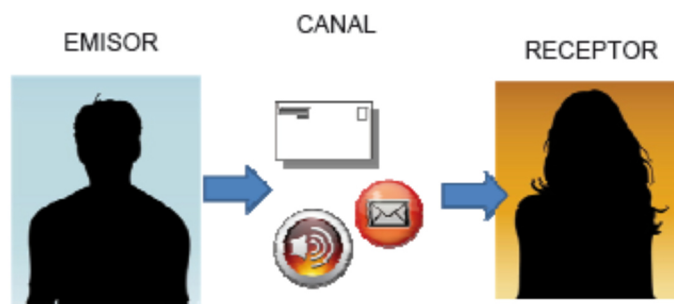
CANAL: és la via per la qual s'envia el missatge.

CONTEXT: és la situació i les condicions que ens trobem.

CODI: és un conjunt de signes que es combinen.

FEEDBACK: són les respostes que rep l'emissor.

EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ:



Tots aquests elements són imprescindibles perquè es produeixi el procés de comunicació. En l'acte de la comunicació els interlocutors tenen el paper tant

d'emissor com de receptor del missatge. S'utilitzen codis verbals i no verbals, intercanviant informació en un continu feedback. En aquesta informació influeix el context.

L'EMISSOR → és l'encarregat d'enviar el missatge.

Les característiques de l'emissor condicionaran la forma d'establir la comunicació: la seva cultura, sistema social, nivell d'instrucció, actituds, etc. Tot això influeix en la seva habilitat per comunicar-se.

També influirà de manera determinant l'estat en que es trobi la persona.

L'emissor a través de gests, to de veu i aspecte agradable pot aconseguir que la comunicació sigui més atractiva cap al receptor.

EL RECEPTOR → és qui rep el missatge.

La recepció del missatge dependrà de les característiques psicosocials del receptor, del seu àmbit sociocultural, de la seva personalitat, nivell d'instrucció, habilitats de comunicació, etc.

A l'hora de descodificar el missatge el receptor pot procedir:

- Ignorant-lo
- Actuant de manera immediata
- Emmagatzemant-lo per utilitzar-lo en un moment més oportú.

Un problema que pot sorgir és la interpretació del missatge, ja que la percepció de la realitat està limitada per la subjectivitat de cadascú.

Per analitzar el missatge de manera objectiva el receptor l'ha de descompondre en :

- Els fets, què és el que ha succeït realment.
- Els pensaments, quines són les idees o conclusions sobre lo succeït.
- Els sentiments, què és el que expressa verbal i no verbalment.

EL MISSATGE → és el conjunt de diferents idees o informacions que es transmeten mitjançant codis, claus, imatges, etc. El significat serà interpretat pel receptor.

El missatge es compon de l'assumpte central que es vol transmetre i de la redundància, que és tot el que adorna el missatge, i que fa que sigui més atractiva pel receptor. A més facilita la comprensió.

Quan s'utilitzen paraules en el procés de comunicació es parla de llenguatge verbal, i els interlocutors serien l'emissor i el receptor, mentre que quan es parla de comunicació a través de gests corporals, aleshores es realitza una comunicació no verbal.

EL CANAL → és el mitjà pel qual s'emet el missatge de l'emissor al receptor.

La transmissió del missatge es pot realitzar a través de diferents mitjans (aire, telèfon, televisió, ...)

El canal d'emissió en la comunicació verbal és l'aparell de fonació, i en el receptor el missatge es canalitza a través dels òrgans dels sentits.

EL CONTEXT → és la situació i condicions en les que es produeix la comunicació. Determinarà gran part de la interpretació que es donarà al missatge i influirà en la comprensió del mateix.

El context pot ser:

- Situacional: Circumstàncies espacials i temporals en les que es produeix l'acte comunicatiu.
- Socio-històric: coneixement de l'època en la que es produeix el missatge.
- Lingüístic: tot el que s'ha dit abans o després del missatge pot condicionar la seva interpretació.

EL CODI → és el sistema de signes i regles que s'utilitzen per formular i comprendre el missatge.

Distingim dos tipus de codis:

- Codi lingüístic: o llenguatge verbal, que pot ser escrit o oral. Es concreta en diferents idiomes o en altres sistemes de comunicació com per exemple el sistema Braille.
- Codi no lingüístic, que pot ser:
 - o Codi gestual.
 - o Codi acústic.
 - o Codi visual.

Els signes poden dividir-se en:

- Icones: signe creat en base a la naturalesa d'aquell que representa.



- Símbols: signes que s'han creat per convicció, costum o decisió social.



- Indicis: són els signes que permeten deduir la presència d'un fenomen, degut a la relació que existeix entre ells.



EL FEEDBACK → són les respostes que el receptor d'un missatge va enviant al emissor del mateix (preguntar, respondre, canviar l'expressió de la cara, etc.).

1.2 Funcions de la comunicació.

Les funcions en que es basa una bona redacció serien: transmetre un missatge clar, concret i directe a més de senzill i comprensible.

Devem ajustar el missatge al receptor, evitar l'ús de masses paraules tècniques, evitar l'excés d'informació, la forma i el to d'emetre el missatge.

No caure en l'error de pensar que el receptor entendre el missatge per endavant. Devem evitar afegir comentaris personals sobre les nostres impressions o percepcions, ja que poden ser diferents a les del receptor i podem distreure'ls quan capten el missatge.

És important utilitzar sempre un llenguatge adaptat a tots els receptors, utilitzant paraules i símls que compreguin. Si emetem missatges molt tècnics i l'altre persona no comprèn el tipus de llenguatge que estem utilitzant, el missatge no arribarà correctament.

Una vegada redactat el nostre missatge i abans d'enviar-ho devem assegurar-nos que estigui complet, que es realment el que pretenem dir, que hem utilitzat l'ortografia i sintaxis sense cometre errors gramaticals i que el missatge té sentit.

Quan s'estableix una situació d'interacció i comunicació conscient i voluntària entre les persones que hi participen, aquestes persones decideixen establir contacte perquè tenen alguna necessitat.

En funció d'aquestes necessitats, interessos o objectius dels interlocutors, podem parlar de les diferents funcions de la comunicació:

- INSTRUMENTAL: per satisfer desitjos.
- REGULADORA: Per controlar la conducta dels altres.
- INTERACCIONAL: per relacionar-se amb els altres.
- PERSONAL: Per afirmar la identitat d'un mateix.
- HEURÍSTICA: Per aprendre i conèixer el món.
- IMAGINATIVA: Per crear un món simbòlic i fantàstic.
- INFORMATIVA: Per transmetre propostes i opinions.

1.3 CLASSIFICACIÓ DE LES CARTES COMERCIALS

Segons el contingut o el motiu les cartes comercials poden ser:

- **Cartes d'informes:** Informes comercials i informes personals.
- **Cartes de comanda:** Sol·licitud d'informació, de comandes en ferm, d'acceptació o de modificació de la comanda, d'alteració de condicions i de denegació.
- **Cartes de reclamació:** De comandes i d'impagats.

Les cartes comercials s'escriuen sempre en DIN-A4

1.- CARTES D'INFORMES

- a. **INFORMES COMERCIALS** → Són cartes adreçades a persones del mateix ram, de la mateixa activitat, entitats de crèdits, etc., per sol·licitar informació sobre clients o proveïdors, referida a aspectes com ara la solvència econòmica, la seriositat o prospecció.

Aquests informes s'han d'escriure amb seriositat i precisió, s'han d'indicar els motius de la sol·licitud de la informació i s'ha de fer referència a la confidencialitat de les dades que es rebran.

- b. **INFORMES PERSONALS** → Són cartes adreçades a empreses per sol·licitar informació sobre persones que hi ha treballat. La carta es redactarà de la mateixa manera que l'informe comercial: anomenant els motius i respectant la confidencialitat.

2.- CARTES DE COMANDA

- c. **SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ** → Són cartes adreçades a proveïdors potencials o habituals on se sol·licita informació sobre els productes amb l'objectiu de fer una comanda.
S'ha d'exposar clarament els motius de la carta, els productes que ens interessen, les condicions de venda, etc.
- d. **CARTA DE COMANDA EN FERM** → Quan l'empresa clienta rep la informació enviada pel proveïdor, es fa la comanda per escrit i firmada.

La comanda ha d'incloure: tipus d'article, referència de l'article, quantitats de tots els articles, preu unitari, import total, tipus de pagament, descomptes si n'hi ha, termini de lliurament i lloc de recepció.

- e. **CARTA D'ACCEPTACIÓ DE COMANDA** → És la carta que envia el proveïdor al client, on comunica l'acceptació o no de la comanda. Si no hi ha cap incidència no cal repetir en aquesta carta les condicions de la comanda. Si es comunica la denegació de la comanda s'ha de fer amb tacte perquè el client no es senti ofès.
- f. **CARTA DE COBRAMENT DE COMANDA** → Són les cartes que envia el proveïdor al client on adjunta el document que ha causat la venda, és a dir, la factura. La majoria de vegades només s'envia la factura però també es pot adjuntar una carta especificant el tipus de pagament.

3.- CARTES DE RECLAMACIÓ

- g. **CARTA DE RECLAMACIÓ DE COMANDA** → És una carta que envia el client al proveïdor per exposar incidències o desperfectes en les comandes rebudes.

Aquestes cartes s'han de redactar amb la màxima correcció, amb serietat i fermesa en la reclamació però amb actitud cortesa.

Si el client té raó el proveïdor haurà de demanar disculpes i aportar solucions. Si l'error ha estat del client s'ha de redactar un text amb tacte i correcció i se li ha de fer entendre que l'equivocació ha estat seva.

- h. **CARTA DE RECLAMACIÓ D'IMPAGATS** → Aquestes cartes es redacten quan el client no compleix amb el pagament d'una factura. Aquestes cartes són desagradables i ingrates, el text ha de ser breu i ferm, no obstant això s'ha de notar un grau de col·laboració per poder arribar a una solució. Les cartes de reclamació no tenen com a finalitat perdre un client, sinó cobrar un pagament.

4.- CIRCULAR

L'únic que varia d'aquestes cartes és el nom del destinatari, ja que la resta es igual per a totes les persones a les que va dirigida. És important destacar que posseeix un poder de convicció escàs, pel que es convenient restringir el seu ús per cartes de contingut informatiu.

5.- CARTA D'OFERTA I VENDA PER CORREU

Es tracta de cartes publicitàries que presenten un nou producte als clients, realitzen alguna oferta especial o presenten productes a persones amb les que encara no tenim cap relació comercial. El seu objectiu es aconseguir que el destinatari respongui favorablement al que estem ofertant.

Devem tenir en compte factors com; determinar l'objectiu i circumstàncies del destinatari, atraure la seva atenció, cuidar la introducció, mantenir l'interès en la fase de desenvolupament de la carta, guanyar-nos la confiança del destinatari (conclusió) i personalitzar les cartes per captar l'atenció.

6.- ALTRES DOCUMENTS ADMINISTRATIUS

- .- La instància
- .- El recurs
- .- La declaració
- .- L'ofici
- .- el certificat
- .- L'avís
- .- La memòria
- .- La convocatòria
- .- L'Acta
- .- ...

1.4 LA CORRECTA EXPRESSIÓ DELS TEXTOS ESCRITS

La nostra llengua disposa d'un vocabulari molt ric i de gran quantitat de recursos que ens poden ajudar en l'elaboració d'una carta. Hem de conèixer la correcta utilització de paraules i escriure-la adequadament.

Anem a fer un petit resum:

Paraules que canvien de significat al escriure-les juntes o separades, poden fer que el text no s'entengui o canviï el seu significat.

Quan les paraules canvien de significat depenent de la seva ortografia.

Com utilitzar correctament les majúscules.

Falta de concordança del text escrit.

Els signes de puntuació, es transformen en un aspecte fonamental a l'hora d'entendre el text escrit.

En alguns documents moltes vegades s'inclouen abreviatures i sigles d'ús corrent, amb l'objectiu d'economitzar l'espai i el temps. Com a regla general per utilitzar abreviatures, han de ser del coneixement general, tampoc no cal fer un jeroglífic.

<http://www.uoc.edu/portal/ca/servei-linguistic/convencions/abreviacions/abreviatures/abreviatures-habituals.html>

Dins de les abreviatures es podem trobar les denominades sigles, que estan formades per la primera lletra d'un grup de paraules

UNICEF

ONU

CAMPSA

ACTIVITATS

1. Com es redacta la carta en què se sol·liciten informes comercials?
2. Quins requisits han de complir les cartes de comanda?
3. Assenyala les característiques de les cartes d'acceptació de comanda.
4. Quina finalitat té la carta de reclamació

1.- Els documents administratius de les entitats públiques i privades.**1.1.- Elements**

Els elements que caracteritzen els documents administratius, són l'encapçalament, el text i el final.

A) La capçalera

Es tracta de la part superior del document. Està compost de capçalera, nom de l'any, lloc i data, codi, destinació, assumpte i referència.

- La capçalera. Es tracta de la inscripció que caracteritza la institució, organisme o entitat que emet el document. S'imprimeix en la part superior esquerra dels papers i sobres corresponents.
- Nom de l'any. Cada calendari té un nom diferent i és marcat per decret llei pel Govern (en els documents oficials).
- Lloc i data. És la zona dedicada a indicar on i quan s'elaboren els documents. Se sol incloure el nom de la localitat, el dia, el mes i l'any de l'elaboració del document.
- Codi. Ens indica o identifica l'empresa o institució que remet el document. Per exemple: UGT, CCOO, ONCE ...
- Destinatari. En aquesta part identificarem a la persona, institució o empresa a la qual s'envia el document.
- Assumpte. S'explica aquí de forma resumida el motiu del document, mitjançant una frase clara i concisa.

- Referència. S'utilitza moltes vegades per no repetir l'assumpte del document, ja que es tracta del codi i data abreujats del document que serveix com a referent. Exemple: OFICINA nº158-07-AR.

B) El text

És la part principal del document. La trobem dividida en seccions. Depenent del tipus de document, cadascuna d'elles s'estructurarà d'una forma o una altra.

Tot document administratiu ha de reunir les següents característiques en la seva elaboració:

- Claredat. La fàcil comprensió del document pot facilitar l'entesa del missatge que es vol transmetre.
- Integritat. Les idees que volem transmetre mitjançant el document no han de presentar buits en el text, ni ambigüitats. la informació ha de ser coherent i completa.
- Brevetat. Per a una correcta comprensió del text, les idees no només s'han de presentar de forma clara, concisa i coherent, sinó que han de ser expressades sense embuts i de forma directa.
- Cortesia. La redacció del text han de ser cordial, respectuosa. El missatge lliurat al lector ha de ser positiu, sense deixar de banda la jerarquia establerta.
- Correcció. Cal esmentar que els documents administratius no han de contenir errors gramaticals o d'ortografia.

Si ens trobem que les idees que volem expressar en el document són diverses, hem administrar-les i ordenar-les de manera entenedora, perquè arribin el més directament possible al lector.

C) El final

Se situa en l'extrem inferior del document i ha d'incloure l'antesignatura, signatura, postfirma, segell, annex, "amb còpia" i peu de pàgina.

- Antefirma. Es tracta d'una frase de cortesia per concloure la redacció del text i precedeix la firma.
- Signatura. Conté nom i cognoms de la persona que es responsabilitza del document.

- Postfirma. Es tracta de la professió o grau acadèmic o càrrec que exerceix la persona que signa el document.
- Segell. És l'instrument legal que dóna validesa al document. a les Administracions Públiques és de forma circular. Dóna autenticitat i legalitat al que expresseu en el text.
- Annexos. Tot i que és una part opcional, és molt utilitzada per adjuntar documents, rebuts, factures, certificats, etc., que completin el text del document.
- Peu de pàgina. Normalment s'identifica el nom de l'empresa, direcció o persona responsable de l'elaboració del document.

Cadascuna de les parts que hem escrit forma el document administratiu, el que no vol dir que tots els documents continguin totes les parts en funció de les característiques de cada un. Trobarem documents més complets i menys complets.

1.2.- Funcions

Podem definir els documents administratius com el suport material pel qual es materialitzen els actes administratius.

Aquests documents compleixen una sèrie de funcions principals:

- 1r) Es tracta d'un document de constatació, és a dir, asseguren la pervivència de l'actuació administrativa com a suport material, a més de garantir la conservació dels actes i el dret dels ciutadans a accedir als mateixos.
- 2n) Compleix una funció de comunicació, ja que serveixen com a mitjà de comunicació dels actes que es produeixen en l'Administració i les empreses. Aquesta comunicació pot ser tant interna com externa en entitats públiques i privades. Com hem vist i veurem en els següents epígrafs, hi ha diferents tipus de documents administratius per facilitar aquesta comunicació.

1.3.- Característiques

Podem destacar característiques que determinen el document administratiu i el qualifiquen com a tal:

- El document administratiu és emès per un òrgan administratiu que a més té efectes davant de tercers o en l'àmbit de la mateixa Administració.
- No es consideren documents administratius aquells documents redactats pels sol·licitants, al·legacions, reclamacions o fins i tot recursos, ja que no tenen oficialitat.
- L'emissió de cada element administratiu és vàlida una vegada que vingui signat i segellat per l'organisme corresponent. aquesta característica és vàlida tant per a les entitats públiques com privades.

1.6.- Normativa bàsica per a la seva elaboració

La normativa en la qual s'emmarca l'elaboració dels documents administratius públics és la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim Jurídic de les Administracions Públiques i del procediment administratiu Comú.

En el seu Títol VI. De les disposicions generals sobre els procediments administratius, ens indica la iniciació, ordenació i instrucció de qualsevol procediment administratiu en els organismes públics.

En general, en el desenvolupament de tota la llei podem trobar els diferents documents administratius necessaris per a cadascuna de les instàncies o processos administratius que vulguem interposar en els organismes públics.

Per consultar més concretament, us remetem a la Llei de procediment Administratiu, Llei 30/1992, de 26 de novembre.