

Guia per desenvolupar les competències
genèriques en el disseny de titulacions

Comunicació eficaç oral i escrita

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
Institut de Ciències de l'Educació

Aquest document presenta una estratègia per integrar l'aprenentatge de la competència genèrica "**comunicació eficaç oral i escrita**" en els nous plans d'estudis. En primer lloc es defineixen quins elements caracteritzen la competència i quins nivells d'assoliment es volen establir. A partir d'aquí cal escollir les diferents assignatures i el grau d'aprofundiment amb què han de treballar els objectius específics d'aquesta competència. Posteriorment, cada assignatura haurà de desenvolupar la integració d'aquests objectius en el pla docent i s'haurà de definir el material docent, d'avaluació i de seguiment necessari per assolir els objectius proposats.

La comunicació eficaç oral i escrita és una competència que ja ha estat treballada en etapes anteriors de l'aprenentatge de l'estudiantat, que en principi ja ha realitzat treballs escrits i presentacions orals abans d'accedir a la universitat. Ara es tracta d'incorporar amb naturalitat aquesta competència en les matèries i/o assignatures de la titulació, a la vegada que s'augmenta el nivell d'exigència en la comunicació d'idees de forma precisa i coherent. L'objectiu principal és aconseguir que la informació rebuda o tramesa per l'estudiantat pugui ser comprensible per altres persones de la seva mateixa formació o bé per persones amb qui hagi de compartir tasques col·lectives. Així mateix, es pretén incrementar la consciència de la necessitat d'una comunicació eficaç tant en entorns d'aprenentatge com en entorns professionals.

Continguts

| | | |
|----------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Presentació | 4 |
| 2 | Definició | 4 |
| 3 | Objectius | 5 |
| 4 | Context de realització | 7 |
| 5 | Avaluació | 8 |
| 6 | Seguiment | 10 |
| 7 | Referències | 11 |
| 8 | Agraïments | 12 |

1. Presentació

En el marc de les noves titulacions de grau, l'aprenentatge de competències pren un protagonisme molt rellevant. La UPC ha seleccionat set competències genèriques, entre les quals hi ha la competència comunicativa, **comunicació eficaç oral i escrita**, per incorporar-les al perfil de tots els seus graduats, segons recull el document *Marc per al disseny i la implantació dels plans d'estudis de grau a la UPC*¹. El document que teniu a les mans pretén donar algunes pautes senzilles i útils per tal d'integrar aquesta competència en els nous plans d'estudis i dins les assignatures.

Així, un cop finalitzats els estudis de grau, els titulats podran demostrar a la societat un domini d'aquesta competència, la qual és tan important com el coneixement d'idiomes o el treball en equip.

El desenvolupament d'aquesta competència representa activar la combinació de coneixements, capacitats i comportaments en els estudiants per tal que puguin transmetre idees i coneixements de forma precisa i entenedora per a diferents tipus de públic i en un context acadèmic o bé professional.

L'aprenentatge d'una bona comunicació oral i escrita s'ha de fer de manera progressiva al llarg de tota la titulació. A l'hora de dissenyar el pla d'estudis cal determinar quines són les matèries i les assignatures que treballaran aquesta competència de forma explícita, sense distorsionar-ne el normal desenvolupament. Amb aquest objectiu, aquest document s'ha treballat amb un grup mixt de tècnics lingüistes, docents de la UPC i assessors pedagògics, amb la supervisió de l'ICE.

L'assoliment d'aquesta competència ens obliga a definir què entenem per una comunicació eficaç i establir quins són els objectius que ens proposem que l'estudiantat assoleixi en finalitzar la titulació.

2. Definició

La competència genèrica de **comunicació eficaç oral i escrita** és la capacitat de comunicar-se de forma oral i escrita amb altres persones sobre els resultats de l'aprenentatge, de l'elaboració

¹ Acord núm. 38/2008 del Consell de Govern, aprovat el 9 d'abril de 2008.

del pensament i de la presa de decisions, i de participar en debats sobre temes de la pròpia especialitat.

De manera més concreta, es pot afirmar que és el conjunt de **coneixements, habilitats i actituds** necessaris per a la **interpretació**, la **producció** i la **transmissió d'un missatge** de manera **eficaç i correcta**, a través de **canals i mitjans diferents** i per a **públics diferents**.

3. Objectius

L'elaboració de textos escrits i orals es compon de 3 fases principals:

- **Fase 1. Planificar:** Generar idees i buscar informacions, seleccionar-les i ordenar-les, fer esquemes, determinar el tipus de públic i els objectius de la comunicació, etc.
- **Fase 2. Redactar:** Redactar esborranys i versions de millora d'un mateix text, amb l'estructura i l'estil adequats tant al públic com als objectius de la comunicació.
- **Fase 3. Revisar:** Fer una lectura del text des del punt de vista del públic al qual s'adreça, comprovar-ne la coherència de continguts, la correcció gramatical, l'ús de terminologia adequada i la presentació formal.
- **Fase 4. Exposar** (fase específica per a la presentació oral): Presentar el text a un públic determinat amb les estratègies i els mitjans adequats.

El plantejament dels objectius per assolir la competència comunicativa es divideix en tres nivells, que corresponen a les tres fases principals exposades anteriorment.

Per tant, els objectius de cada nivell corresponen a una de les fases principals, encara que a cadascuna s'hi inclouen altres elements que intervenen en el procés de comunicació. D'aquesta forma es facilita l'aprenentatge progressiu de la competència comunicativa al llarg de la titulació.

A la taula següent es descriuen els objectius per nivells. Aquests objectius corresponen tant a la comunicació oral com a l'escrita, excepte en els casos en què s'especifica algun objectiu específic de la comunicació oral:

| | Objectius En finalitzar el nivell, l'estudiantat ha de ser capaç de: |
|-----------------|---|
| Nivell 1 | <ul style="list-style-type: none"> • Planificar la comunicació: generar idees i buscar informacions, seleccionar-les i ordenar-les, fer esquemes, determinar el tipus de públic i els objectius de la comunicació, etc. • Redactar textos amb un nivell bàsic de correcció ortogràfica i gramatical • Utilitzar les convencions dels gràfics més usuals: format, títols, peus, llegendes, etc. • Respondre adequadament quan se li formulin preguntes en una presentació oral |
| Nivell 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Redactar textos i documents: redactar esborranys i versions de millora d'un mateix text o document, amb un contingut coherent i amb l'estructura i l'estil adequats segons el tipus de públic i els objectius de la comunicació • Redactar textos i documents amb un bon nivell de correcció ortogràfica i gramatical • Utilitzar vocabulari tècnic específic • Resumir de forma adequada • Analitzar les dades mitjançant tècniques gràfiques • Il·lustrar conceptes mitjançant gràfics, utilitzant correctament les convencions: format, títols, peus, llegendes... • Utilitzar estratègies per preparar i dur a terme les seves presentacions orals (ajuts audiovisuals, mirada, veu, gest, control del temps...) • Escoltar atentament i respondre les qüestions de forma adequada en presentacions orals |
| Nivell 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Redactar i revisar documents amb el format, contingut, estructura, correcció lingüística i registre adequats segons el tipus de públic i els objectius de la comunicació • Exposar i interpretar resultats segons diferents públics i objectius • Argumentar de forma efectiva • Elaborar gràfics professionals efectius per a públics i objectius diferents • Utilitzar gràfics per explicar, interpretar, avaluar i argumentar informació • Comunicar-se de forma clara i eficaç en una presentació oral utilitzant les estratègies i els mitjans adequats • Analitzar, valorar i respondre les preguntes que se li formulin en una presentació oral |

4. Context de realització

Aquesta competència es pot desenvolupar de manera paral·lela amb altres competències genèriques i/o específiques del pla d'estudis, de manera que cal distribuir-la entre assignatures corresponents a cursos diferents.

En general, a mesura que els estudiants s'acosten als darrers cursos les assignatures poden treballar el nivell més alt. Durant els primers cursos, en canvi, poden limitar-se a assolir el primer nivell. Però cada assignatura pot establir els objectius d'aprenentatge d'aquesta competència segons les seves necessitats o criteris.

En cada nivell hi hauria d'intervenir més d'una assignatura. Cada assignatura s'hauria de centrar en el treball i l'avaluació d'un o més objectius d'un nivell determinat. Cal preveure que es poden produir combinacions diverses, com, per exemple, que l'assignatura A treballi alguns objectius del nivell 1 i a l'assignatura B, uns altres del mateix nivell.

A la taula següent es mostra una possible distribució de l'assignació d'objectius de la competència comunicativa segons els quadrimestres d'una titulació:

| Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 |
|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|----|----|
| Nivell 1 | | | | | | | |
| | | Nivell 2 | | | | | |
| | | | | Nivell 3 | | | |

Les activitats relacionades amb la competència comunicativa es poden treballar tant en hores presencials a classe com fora de l'horari acadèmic, més previsiblement. Pel que fa al grau d'autonomia de l'estudiantat, és recomanable que en tot moment el professorat pugui proporcionar recursos diversos per redactar documents.

El Servei de Llengües i Terminologia (SLT) posa a l'abast del PDI recursos i serveis per treballar aquests objectius, dona suport en l'elaboració d'activitats, pautes, plantilles i guies, i pot oferir assessorament a petició del professorat o l'estudiantat.

Alguns exemples:

1. En un *primer nivell* es pot treballar l'objectiu: *Planificar la comunicació: generar idees i buscar informacions, seleccionar-les i ordenar-les, fer esquemes, determinar el tipus de públic i els objectius de la comunicació...* a partir d'una guia senzilla tipus qüestionari.
2. En un *segon nivell* es pot treballar l'objectiu: *Redactar textos i documents: redactar esborranys i versions de millora d'un mateix text o document, amb un contingut coherent i amb l'estructura i l'estil adequats segons el tipus de públic i els objectius de la comunicació.* Per exemple, redactar un informe de pràctiques de laboratori amb l'ajuda d'una plantilla.
3. En un *tercer nivell* es pot treballar l'objectiu: *Comunicar-se de forma clara i eficaç en una presentació oral utilitzant les estratègies i els mitjans adequats* a partir d'una guia i materials d'*Argumenta* (vegeu referències, apartat 7).

5. Avaluació

Qualsevol objectiu d'aprenentatge ha de ser avaluable i, en el cas de les competències genèriques, l'avaluació ha de comportar un pes significatiu en la qualificació final (de l'assignatura o de l'activitat d'aprenentatge) proporcional a la importància que la institució doni a la competència en qüestió. Aquest pes pot ser de l'ordre d'un 20% de l'assignatura i pot ser compartit amb l'avaluació d'altres competències genèriques.

Quant a les eines d'avaluació, les més adequades són l'**avaluació continuada i formativa**, és a dir, que l'estudiant tingui l'oportunitat d'anar rectificat al llarg del curs a partir dels seus propis errors. Per tant, caldria que hi hagués una *avaluació inicial*, una *avaluació medial* i una *avaluació final* de la competència comunicativa, com a mínim, per poder comparar l'evolució de l'aprenentatge, tant per part del mateix estudiant o estudianta com pel professor o professora que finalment l'avaluarà. Aquestes avaluacions no han de treure hores presencials a l'assignatura, ja que les pot fer l'estudiant o estudianta fora d'hores de classe i avaluar-se (fins i tot autoavaluar-se) ràpidament amb una rúbrica d'avaluació (vegeu més avall).

Aquesta avaluació inicial, medial i final es pot treballar en qualsevol dels tres nivells d'aprenentatge i amb qualsevol dels objectius per nivell a través d'una:

- *avaluació directa* per part de professor o professora
- *coavaluació* entre membres del mateix grup o entre diferents grups de classe
- *autoavaluació* per part del mateix estudiant o estudianta o d'un grup de treball

En cada cas, és aconsellable dissenyar pautes d'avaluació específiques (*rúbriques*) per ponderar els objectius de la competència a avaluar en les assignatures que desenvolupen aquesta competència, d'acord amb el seu nivell d'aprofundiment.

A continuació es mostren, a tall d'exemple, dues rúbriques per avaluar l'objectiu de la *Planificació de la comunicació* (objectiu del nivell 1):

1. Rúbrica "clàssica":

| Objectiu: Planificació de la comunicació | Elevat (8) | Moderat (5) | Baix (2) |
|---|---|--|--|
| Guia de planificació | Respon adequadament a les preguntes de la guia de planificació inicial: determina el públic i els objectius de la comunicació. | Respon adequadament algunes de les preguntes de la guia de planificació inicial: determina vagament el públic i/o els objectius de la comunicació. | No respon adequadament a gairebé cap o a cap de les preguntes de la guia de planificació inicial: no determina ni el públic i/o tampoc els objectius de la comunicació. |
| Esquema inicial | Presenta un esquema on ordena jeràrquicament les idees/informacions principals i secundàries, i omet les idees/informacions irrelevantes. | Presenta un esquema on l'ordenació jeràrquica de les idees/informacions principals i secundàries no és del tot clara tot i seguir una certa lògica. Insereix algunes idees/informacions innecessàries. | Presenta un esquema on l'ordenació jeràrquica de les idees/informacions principals i secundàries no és del tot clara tot i seguir una certa lògica. Insereix algunes idees/informacions innecessàries. |

2. Rúbrica de coavaluació:

| Objectiu: Planificació de la comunicació | Valoració grup 1 | Valoració grup 2 | Valoració grup 3 | Valoració grup 4 |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Respon adequadament a les preguntes de la guia de planificació inicial : determina el públic i els objectius de la comunicació. | | | | |
| Presenta un esquema inicial on ordena jeràrquicament les idees/informacions principals i secundàries, i omet les idees/informacions irrelevantes. | | | | |

| Valoració d'1 a 5 |
|--------------------------|
| 1 = Molt en desacord |
| 2 = En desacord |
| 3 = Neutre |
| 4 = D'acord |
| 5 = Molt d'acord |

6. Seguiment

El **professorat** ha de realitzar una valoració de cada estudiant o estudianta relativa a aquesta competència i transformar-la en una qualificació numèrica, la qual formarà part dels criteris globals d'avaluació de l'assignatura.

Aquesta informació s'ha de posar a disposició de qui coordini el conjunt de la competència al llarg de la titulació per tal que pugui analitzar el progrés de cada estudiant o estudianta en l'assoliment de la competència. Així doncs, al final dels estudis es disposarà del seguiment de cada estudiant o estudianta i del conjunt del grup/classe, i es podran generar evidències d'aquesta informació davant tercers.

Per part seva, l'**estudiantat** -sota la supervisió i direcció del professor o professora- ha de recollir totes les evidències del treball relatiu a aquesta competència de manera que li permetin acreditar-

ne l'assoliment al llarg del procés d'aprenentatge davant de tercers (coordinador o coordinadora de la competència, futurs contractistes, agències d'acreditació de qualitat...).

Aquestes evidències es poden recollir en carpetes o dossiers, que també poden contenir un autoinforme de cada estudiant o estudianta. Això suposa que cada estudiant o estudianta ha d'elaborar un *dossier d'aprenentatge* (electrònic o no) sobre la competència, que inclogui una reflexió sobre el seu propi procés de treball i grau d'assoliment.

L'assignació d'una competència determinada a diferents assignatures es fa en funció de les seves característiques i de les metodologies docents que utilitza. El nivell de la competència també pot dependre dels objectius d'aprenentatge de cada assignatura. Per exemple, en una assignatura de pràctiques de laboratori es pot demanar a l'estudiantat que assoleixi elements del nivell 1, mentre que algunes assignatures més teòriques poden treballar elements del nivell 3.

7. Referències

- UPC. Institut de Ciències de l'Educació (2007). *Aproximació al disseny de titulacions basat en competències*. Disponible a: https://www.upc.edu/dissenytitulacions/disseny_grau/proces-delaboracio-dels-plans-destudi/copy_of_procediment
- UPC. Institut de Ciències de l'Educació (2008). *L'avaluació en el marc de l'espai europeu d'ensenyament superior*. Disponible a: <http://www-ice.upc.edu>
- UPC. Vicerectorat de Política Acadèmica (2008). *Marc per al disseny dels plans d'estudis de grau a la UPC*. Disponible a: https://www.upc.edu/dissenytitulacions/disseny_grau/marc-normatiu/marc-normatiu-intern/document-marc-per-al-disseny-de-les-titulacions-de-grau-de-la-upc/
- UPC. Servei de Llengües i Terminologia i serveis lingüístics universitaris (2006). *Argumenta, comunicació universitària eficaç*. [en línia]. Disponible a: <http://www.upc.edu/slt> > Materials i recursos > Argumenta
- Universitat Oberta de Catalunya (2006). *Guia per a l'aplicació de competències per als programes i assignatures de la UOC*. Disponible a: http://eps.uib.es/EEES/guia_cat_aplicacio_competencies.pdf
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2004). *Els descriptors de Dublin*. Disponible a: http://www.aqucatalunya.org/uploads/pagines/arxiu%20pdf/DescriptorsDublin_cat.pdf
- Queen Mary University of London (2006). *Learning and Teaching Strategy 2006-2009*
- Delft University of Technology (2005). *Criteria for Academic Bachelor's and Master's Curricula*

- Bloom, B. S. (1956) *Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals*; pp. 201-207; Ed. David McKay Company, Inc.
- Amadeo, Imma. *Curs pràctic de redacció*. Ed. Columna, 2000
- Rubistar (eina gratuïta per a la creació de rúbriques de qualitat). Disponible a:
<http://rubistar.4teachers.org/index.php>

8. Agraïments

L'ICE vol agrair especialment la important col·laboració de la professora Joana Rubio i del Servei de Llengües i Terminologia.