

Editat per:



Diccionari normatiu de competències transversals clau per a l'ocupabilitat de joves

EIX 2: INNOVACIÓ

Amb el suport de:



Unió Europea
Fons social europeu
L'FSE inverteix en el teu futur



CRÈDITS

→ PROJECTE

Idea i direcció: Marta Colomé

Assessorament tècnic i dinamització del procés de treball: Marta Colomé

Col·laboració: Yolanda Tinoco (Associació Col·lectiu de Cultura Popular)

→ PRODUCTE

Equips de treball i recerca per l'elaboració de la Norma de les Competències:

Equip A:

- Raquel Casanovas (Fundació Marianao)
- Celia Castillo (ACIDH)
- Marta Mariñas (Associació Casal dels Infants)
- Magalí Montmany (Associació Col·lectiu de Cultura Popular)
- Laia Savall (Fundació Comtal)

Equip B:

- Jose Alonso (Fundació Èxit)
- Cristina Cid (Associació Casal dels Infants)
- Marta Garcia (Suara Cooperativa)
- Anna Nouguet (Fundació Obra Social Comunitària de Bellvitge)
- Gemma Vallès (Gedi)

Equip C:

- Alfons Martínez (Fundació Adsis)
- Laura Maynegra (Fundació Obra Social Comunitària de Bellvitge)
- Cristina Paez (Salesians Sant Jordi)

Equip D:

- Laura Climent (Fundació Surt)
- Helena Gausí (Associació de Veïns pel Benestar i la Ciutadania del Districte I i IX)
- Daniel Juan (Fundació Adsis)

Elaboració del producte final: Marta Colomé

Col·laboració: Anna Fló i Yolanda Tinoco (Associació Col·lectiu de Cultura Popular)

→ INTRODUCCIÓ

Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS) ha marcat una línia estratègica per definir i implementar una metodologia d'inserció laboral amb joves que permeti a les entitats que en són membres guanyar en qualitat de treball i compartir el patrimoni d'experiències i de coneixement.

Mitjançant el conveni signat amb la Direcció General d'Igualtat d'Oportunitats en el Treball (DGIOT) del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, aquesta línia s'ha materialitzat en dos projectes consecutius que han donat lloc:

- 2008. Al disseny de la guia: *Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves*. Producte sorgit de la detecció de necessitats plantejades per les entitats i directament pels i les joves; del model de partida exposat a *Claus Tutorial* (basat en quatre idees clau: ocupabilitat, competències, projecte professional i acció tutorial) i de la definició en profunditat del grup d'incidència partint dels factors de l'ocupabilitat.

Podeu trobar l'edició digital a través de l'enllaç.

http://acciosocial.org/wp-content/uploads/2010/11/guia-joves-completa_baixa.pdf.

- 2009. Al procés d'implementació metodològica del continguts de la guia en la part d'orientació, realitzat per deu entitats significatives del sector pel seu treball en la inserció laboral amb joves. S'ha centrat l'atenció en aquells aspectes innovadors que ofereix la guia.

El 2010 tocava donar un pas endavant en aquest sentit. ECAS es proposa ser un referent en el treball metodològic d'inserció laboral amb joves. El model d'ocupabilitat per competències està implementat. Per aquest motiu, la proposta d'enguany pretén aprofundir i aportar els components d'excel·lència i innovació a aquesta matèria. És concreta en l'elaboració d'eines per afavorir la tasca de l'orientador/a laboral:

- Confecció de l'eina interactiva *Projecte professional. Un trajecte de desenvolupament competencial*. Composta pel *Portafolis del projecte professional (jove)* i per la *Carpeta de suport tècnic (professional)*.
- Elaboració del *Diccionari normatiu de competències transversals clau per l'ocupabilitat de joves*. Seleccionades a partir de l'estudi de les ocupacions en què hi ha més presència juvenil i de l'anàlisi del capital competencial que tenen els/les joves que s'atenen a les entitats participants en el projecte.

Aquest darrer és el producte que s'exposa en el present document. És important deixar palès que es tracta d'un material elaborat des de l'experiència i per l'ús metodològic, la seva vàlua tècnica és equiparable al material que s'elabora per treballar qualsevol aspecte inclòs en el procés per definir i executar el projecte professional.

➔ PRESENTACIÓ

D'on sorgeix la idea d'elaborar un Diccionari normatiu de competències transversals i amb quina finalitat es planteja una eina d'aquest tipus?

Donada la manca de referència normativa pel que fa a les competències transversals clau per a l'ocupabilitat del grup d'incidència objecte d'atenció, s'ha considerat cabdal per a poder realitzar una veritable orientació per competències definir la norma (d'aquí el fet d'afegir el terme "normatiu" en la denominació de l'eina) d'aquest grup de competències. En acabat, es pretén oferir una informació estructurada que nodreixi el concepte que s'utilitza per etiquetar cada competència, amb la finalitat que professionals i joves puguin compartir un llenguatge i un contingut comú en matèria de competències.

La normalització de les competències afavorirà que joves amb el suport de professionals puguin identificar aquelles competències rescatades de la seva experiència laboral, formativa i, també, la provinent d'altres àmbits socials per tal de poder definir el seu mapa de competències.

Que el/la jove identifiqui el capital competencial que atesora té com a finalitat principal potenciar el desenvolupament d'aquelles competències que necessita millorar en relació a l'ocupació o ocupacions que ha triat com objectiu laboral. Ho haurà de fer realitzant accions que li permetin experimentar i explotar mecanismes, capacitats, coneixements, tècniques, etc. cada cop amb major eficàcia i eficiència.

Per tant, fruit del treball de definir la norma de les competències transversals, s'espera que els tècnics i les tècniques d'inserció puguin afavorir que els/les joves defineixin les accions més adients per millorar. Des d'aquesta plataforma també es convida als/a les professionals a crear i dissenyar fórmules genuïnes que permetin el desenvolupament competencial per millorar l'ocupabilitat dels i de les joves que s'atenen en els diferents dispositius d'inserció.

El procés per elaborar el Diccionari ha suposat una important càrrega de feina pels/les professionals participants -que des d'aquí es vol agrair- i aporta, en si mateix, un element innovador més del projecte. Per aquest motiu, es reproduïx la ruta i la metodologia que s'ha seguit:

FASE	ACCIÓ	RESULTAT
FASE 1: PRESENTACIÓ I PREPARACIÓ	Presentació del projecte a les entitats i compromís de participació.	Es comprometen 13 entitats en la participació del projecte. De cada entitat s'impliquen en el procés 1 o 2 professionals. El grup total queda integrat per 17 professionals.
FASE 2 DEFINICIÓ BASES TÈCNIQUES	Selecció de les 10 competències transversals clau per a l'ocupabilitat	En grups i segons les experiències dels diferents participants es valoren les 10 competències transversals clau per a l'ocupabilitat. Posteriorment, es verifiquen aquestes 10 competències fent una investigació en el mercat laboral sobre les competències més demandades als perfils professionals i les ofertes de feina. Així mateix, es defineixen les àrees ocupacionals més representatives d'ocupabilitat per joves
	Especificació dels ítems de la norma de competència laboral	Després d'analitzar la documentació sobre com definir una norma, es defineixen els ítems que han de constar a la norma de competència laboral.
	Definir la norma d'una de les competències present en diferents ocupacions	De totes les competències s'escull la comunicació i la competència digital com a representatives en qualsevol ocupació, per això s'utilitza com a model per a definir la norma.

FASE 3 EXECUCIÓ	Definir la norma de les competències transversals clau per a l'ocupabilitat de joves amb diferents funcions ocupacionals.	<p>Aquest projecte és innovador no tan sols per crear un producte inexistent, sino també en la seva metodologia de treball. S'han fet 4 equips de treball que s'encarreguen de descriure la norma de 2 competències transversals.</p> <p>El procés per construir la norma de cada competència ha estat: En primer lloc, els equips han hagut de cercar informació clau existent sobre la competència a definir (que posteriorment queda recollida en un quadre sinòtic que s'adjunta a la norma), una vegada han obtingut el contingut suficient es fa la definició, s'elaboren els elements i les evidències per finalitzar amb els criteris d'avaluació.</p> <p>Amb el producte acabat, cada equip ha presentat els resultats al grup com a forma de validació per rebre feedback, aportacions, resoldre dubtes, etc. Posteriorment s'acaba de perfilar la norma.</p>
	Presentació i anàlisi de les competències	
FASE 4 TANCAMENT	Revisió de les competències descrites	A banda d'elaborar dues normes complertes, cada equip s'ha encarregat de corregir dues competències elaborades per un altre equip.
	Avaluació del producte final	Finalment, l'assessora i dues col.laboradores perfilen i completen el producte final.

➔ MARC CONCEPTUAL: COMPETÈNCIES I NORMA

Dos són els aspectes en què es fonamenta el present treball:

- A) La idea que les competències són valors que s'han anat adquirint al llarg de la vida mitjançant la formació, l'experiència professional i en la resta d'àmbits. Aquesta riquesa configura un patrimoni que identificat i en desenvolupament constitueix un element poderós per a la qualificació professional progressiva. A banda, el mercat de treball demana treballadors i treballadores versàtils, per tant, aquelles competències cada cop més demandades són les transversals perquè són les que permeten una major i més ràpida adaptació a diferents contextos laborals i l'execució d'una gamma variada d'activitats laborals.
- B) La necessitat de crear una norma per definir les competències. Especialment les transversals, ja que que tothom en parla però sembla que s'utilitzin llenguatges diferents. Així, per exemple, a l'hora de definir "treball en equip" cadascú en té una idea i com que no s'acostuma a trobar definicions complertes objectives (normes), operen les diverses opinions subjectives. La subjectivitat i algunes creences que les competències transversals fan referència a característiques personals o trets de la personalitat, que es tenen o no es tenen i que no es desenvolupen, compliquen la tasca d'orientar persones i interaccionar amb les empreses emprant les competències com a eix.

Pel que fa a les **Competències**, en aquest document no es presenta el model perquè està exposat en la *Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves*, que s'ha citat en diverses ocasions. El que sí que es presenta és el concepte i classificació segons els models de què es parteix, són:

- El que ordena el procés d'aprenentatge dins del sistema educatiu, del qual s'agafarà la referència de les Competències Bàsiques clau per a l'ESO i el sistema de competències que pren l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES).
- El model plantejat per l'Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori (ISFOL), adoptat i adaptat per la Fundació Surt (www.surt.org) i àmpliament exposat en el document *Claus Tutorial. Guia per l'acompanyament i el suport tutorial*.

▲ Les competències bàsiques a l'ESO queden expressades en Decret 143/2007 DOGC 4915 (http://phobos.xtec.net/edubib/intranet/file.php?file=docs/primaria/competencies_pri.pdf). S'entenen com "les eines que necessiten els nois i les noies per entendre el món en què estan creixent i que els guïïn en el seu actuar; posar les bases perquè esdevinguin persones capaces d'intervenir activament i crítica en la societat plural, diversa, i en continu canvi, que els ha tocat viure. A més de desenvolupar els coneixements, capacitats, habilitats i actituds (el saber, saber fer, saber ser i saber estar) necessaris, els nois i les noies han d'aprendre a mobilitzar tots aquests recursos personals (saber actuar) per assolir la realització personal i esdevenir així persones responsables, autònomes i

integrades socialment, per exercir la ciutadania activa, incorporar-se a la vida adulta de manera satisfactòria i ser capaços d'adaptar-se a noves situacions i de desenvolupar un aprenentatge permanent al llarg de la vida”.

El currículum es basa en l'aprenentatge de les següents 8 competències:

Competències transversals:

→ *Les competències comunicatives:*

1. Competència comunicativa lingüística i audiovisual
2. Competències artística i cultural

→ *Les competències metodològiques:*

3. Tractament de la informació i competència digital
4. Competència matemàtica
5. Competència d'aprendre a aprendre

→ *Les competències personals:*

6. Competència d'autonomia i iniciativa personal

Competències específiques centrades en conviure i habitar el món:

7. Competència en el coneixement i la interacció amb el món físic
8. Competència social i ciutadana

▲ Segons l'EEES (<http://www.uab.es/servlet/Satellite/bolonya/professorat/el-concepte-de-competencia-1228376488507.html>), el concepte de competència s'entén “com una combinació dinàmica d'atributs, en relació a coneixements, habilitats, actituds i responsabilitats, que descriuen els resultats dels aprenentatges d'un programa educatiu o el que els estudiants són capaços de demostrar al final del procés educatiu (*Projecte Tunning*).

El desenvolupament d'una competència és un procés continu i ha de tenir en compte l'assoliment de coneixements, d'habilitats, d'actituds i de responsabilitats. Les competències que es defineixin han de ser avaluables, i per això, la manera en què es formulin aquestes competències, ha de permetre la identificació de resultats d'aprenentatge que puguin ser observables i mesurables”.

Es classifiquen en dos grups: **competències específiques** i **competències transversals**. Aquestes darreres es classifiquen en tres subgrups: **instrumentals**, **interpersonals** i **sistèmiques**.

▲ I, finalment, el model ISFOL/SURT . A *Claus tutorials* es troba la definició de Competència professional: “Conjunt integrat i complex de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laborals que es posen en joc en l'acompliment d'una determinada activitat laboral”.

Proposa la següent classificació de competències:

- **Competències tècniques.** Conjunt de coneixements i tècniques necessàries per al desenvolupament d'una determinada activitat laboral.
- **Competències de base.** Dividides en tres subgrups: **d'accés a l'ocupació, instrumentals bàsiques** (curriculars), **instrumentals específiques.** Coneixements reconeguts en un determinat context sociocultural com a requisits de funcionament social.
- **Competències transversals.** Dividides en tres subgrups: **d'identificació, de relació i d'afrontament.** Conjunt de capacitats, hàbits i actituds d'ampli abast que interactuen per donar resposta a situacions laborals diverses i de diferents nivells de complexitat.

Les competències es desenvolupen al llarg de la vida, en qualsevol àmbit. És important que una persona tingui la capacitat d'identificar-les, transferir-les i experimentar-les. És a dir, que sigui conscient del seu capital competencial i del valor que té en funció del que li exigeix l'activitat que ha de realitzar. Per tant, es pot afirmar que no existeix la persona incompetent. Pot donar-se que una persona no tingui prou adquirides i explotades les competències que necessita en alguna actuació però no en tota l'activitat que duu o pot dur a terme.

Com ja s'ha dit, les competències s'han de definir de manera detallada. Per a què una persona pugui identificar i desenvolupar el seu capital competencial, necessita partir de marcs de referència clars i compartits. El primer pas per identificar és entendre el significat de cada competència, per això és imprescindible que la persona disposi d'un diccionari en què s'expressi la **norma** de la competència.

Per norma s'entén una especificació que reglamenta, la norma de competència aporta la representació que permet que les parts implicades puguin compartir el mateix codi, els mateixos conceptes.

Segons la proposta literal de CONOCER, Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales una norma tècnica de competència laboral, usualment inclou:

(<http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/ifp/conocer/index.htm>)

- Allò que una persona ha de ser capaç de fer.
- La forma en què es pot jutjar si allò que ha fet està ben fet.
- Les condicions en què la persona ha de demostrar la seva competència.
- Els tipus d'evidència necessaris i suficients per assegurar que allò que ha fet s'ha realitzat de manera consistent, en base a un coneixement efectiu.

També, quan a la competència, la Norma de la Competència Laboral (NCL) permet descriure:

- La capacitat per obtenir resultats de qualitat en l'acompliment eficient i segur d'una activitat.
- La capacitat per resoldre els problemes emergents en l'exercici de la funció productiva.
- La capacitat per transferir els coneixements, habilitats i destreses que ja es tenen, a altres contextos laborals.

Aquest mateix organisme proposa els següents ítems en la presentació clàssica d'una NCL:

- **Títol de la unitat:** Funció productiva definida en el mapa funcional.
- **Títol dels elements:** Allò que el treballador o la treballadora ha de ser capaç d'assolir.
- **Criteris d'acompliment** (desempeño, en castellà): Resultats i enunciats avaluatius que demostrin l'acompliment del treballador o de la treballadora i, per tant, la seva competència.
- **Evidències d'acompliment:** **Directe** (Situacions contra les quals es demostra el resultat del treball) i **de Producte** (Resultats tangibles emprats com evidència).
- **Evidències de coneixement i comprensió:** Especifica els coneixements (principis, mètodes, teories aplicades, etc.) per aconseguir la realització descrita en els elements i assolir un acompliment competent.
- **Camps d'aplicació:** Inclou les diferents circumstàncies –en el lloc de feina, materials i ambient de l'organització- en què es desenvolupa la competència.
- **Guia d'avaluació:** Estableix els mètodes d'avaluació i la utilització de les evidències per l'avaluació de la competència.

➔ EL DICIONARI: L'OPCIÓ TÈCNICA

Un cop obtingut el marc de referència, amb l'equip es comença a treballar per establir la pròpia opció, la que millor s'ajusta a les necessitats i inquietuds tècniques que es desprenen de l'orientació per competències a joves. Aquest és el procés següent:

▲ Selecció de les ocupacions en què han accedit un número major dels/de les joves que s'ha atès en els darrers 5 anys. Són:

- Atenció a la clientela: Cambrer/a de sala, dependent/a de comerç
- Oficis manipulatius: Cadena de muntatge, cuina i pastisseria
- Oficis tècnics: Electricitat, Soldadura, Perruqueria, Mecànica, Fusteria, Construcció (inclòs instal.lació pladur), manteniment.
- Serveis administratius i logístics:
- Gestió magatzem, recepció/informació, gestió administrativa.

▲ Anàlisi dels perfils professionals descrits per competències corresponents a les ocupacions citades i extracció d'aquelles competències presents en quasi totes que esdevenen, doncs, clau per a l'ocupabilitat de joves en relació a les ocupacions en les que accedeixen majoritàriament. Finalment, són 9 competències transversals i 1 competència instrumental bàsica:

- Adaptabilitat
 - Autonomia i iniciativa
 - Comunicació sociolingüística
 - Disposició a l'aprenentatge
 - Gestió de les emocions
 - Identificació
 - Organització de la pròpia feina
 - Relació interpersonal
 - Responsabilitat
-
- Tractament de la informació i competència digital

▲ Estudi dels ítems de la norma CONOCER i adaptació fins a obtenir els apartats de la Norma a emprar en el diccionari.

Per cada competència hi ha descrit un quadre normatiu que inclou:

- **Etiqueta:** nom de la competència
- **Definició:** redacció breu que ofereix una idea general del concepte de la competència
- **Elements de competència:** conjunt de descriptors concrets que permeten obtenir una visió detallada del contingut de la competència.
- **Evidències d'acompliment:** Conjunt d'exemples d'actuació competent. Estan plantejades per afavorir la comprensió del contingut expressat en la definició i els elements de competència, ja que aporten imatges "tangibles" en què l'aplicació s'ha dut a terme de manera eficient i eficaç. N'hi ha de **coneixement** (per demostrar allò que se sap) i **d'execució** (per demostrar allò que se sap fer –acció-).

Tot i pertànyer a la Norma, per qüestions pràctiques s'ha disposat en un apartat a banda:

- **Avaluació:** En la que s'especifica els **criteris a avaluar** i els **indicadors per cada un dels cinc nivells d'acompliment** proposats. S'ha optat per generar uns **criteris comuns** al conjunt de les competències i uns **criteris específics** per a cada una de les competències definides.

➔ LLISTAT DE COMPETÈNCIES

Adaptabilitat	Norma de la competència
Comunicació	Norma de la competència
Disposició a l'aprenentatge	Norma de la competència
Gestió de les emocions	Norma de la competència
Identificació	Norma de la competència
Iniciativa-autonomia	Norma de la competència
Organització	Norma de la competència
Relació interpersonal	Norma de la competència
Responsabilitat	Norma de la competència
TIC	Norma de la competència

- ➔ [Avaluació](#): criteris comuns i criteris específics per cada competència
- ➔ [Recursos](#): webs, links, llibres amb informació de les 10 competències

Els criteris escollits i els nivells d'acompliment prenen com a referència l'actuació competent (aquella que sense ser-ho, cerca l'excel·lència). En aquest sentit, les evidències són partícules d'actuacions que volen reflectir un nivell d'acompliment òptim, per aquest motiu es proposa que en el procés d'identificació de competències que es realitza en els processos d'orientació a joves s'agafin com l'element d'avaluació. També és possible fer-ho a partir dels elements o combinant ambdues possibilitats.

Tal i com s'ha exposat en la part introductòria, es presenta una modalitat d'avaluació mixta: en un primer bloc apareixen els criteris i indicadors comuns, és a dir, vàlids per a avaluar al conjunt de les competències. En el segon bloc es van mostrant els quadres que presenten els criteris i indicadors de nivell particulars per a cada competència transversal.

Per al present document, els criteris i els indicadors de nivell han estat triats i elaborats minuciosament tenint en compte que l'actuació que s'està avaluant és la que realitza un noi o una noia de 16 a 19 anys aproximadament. Així, el nivell que indica en tots els casos **l'acompliment òptim és el 4**. Els nivells 1 i 2 indiquen baixa suficiència competencial, el nivell 3 també es considera que mostra acompliment tot i que en un grau d'eficiència i eficàcia just i el nivell 5 explicita un nivell d'acompliment excel·lent difícil d'assolir però que marca cap a on es pot enfocar la millora de l'actuació.

CRITERIS I NIVELLS D'AVAUACIÓ D'ACOMPLIMENT COMPETENCIAL

	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
			1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
COMUNS A TOTES LES COMPETÈNCIES	[C] Són evidències de coneixement. Es tracta que avaluï allò que sap i que li és necessari conèixer per a tenir un bon nivell competencial. -proves de coneixement-	FORMULACIÓ DE RESPOSTA	No respon o respon que no té cap coneixement del que se li demana.	Respon donant poca informació i/o amb molts errors.	Respon exposant força informació i arguments i/o els errors i els encerts estan equiparats	Respon exposant el contingut de manera clara, concisa i correcta. Mostra alguns dubtes i/o errors.	Respon exposant la totalitat de la informació requerida amb seguretat. Si presenta algun error, no afecta al conjunt del contingut.
		ADEQUACIÓ DEL CONTINGUT DE LA INFORMACIÓ DONADA		El 25% de la informació exposada és correcta.	El 50% de la informació és vàlida.	El 75% de la informació aportada és vàlida.	El 100% de la informació és correcta.
	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
	[E] Són evidències d'execució.	DONAR VALOR	1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
		Li treu importància	Li dóna poca importància	Reconeix la importància	Li atorga força importància	Li atorga plena importància	

<p>Es tracta que avaluï allò que fa i que li és necessari posar en joc de manera eficaç i eficient per a tenir un bon nivell competencial -vivències, experiències, situacions, etc.-</p>	<p>INTENCIÓ</p>	<p>No creu que ho hagi de provar</p>	<p>Verbalitza intenció de provar-ho però mostra desinterès</p>	<p>Considera que ha de provar-ho tot i que presenta algunes recances</p>	<p>Creu que ho ha de provar sempre. Declara alguns dubtes, pocs</p>	<p>Creu que ho ha de provar sempre i cerca els mecanismes per a dur-ho a terme</p>
	<p>REGULARITAT</p>	<p>Ho fa excepcionalment</p>	<p>Ho fa ocasionalment</p>	<p>Ho fa normalment</p>	<p>Ho fa habitualment</p>	<p>Ho fa sempre</p>
	<p>EFICÀCIA</p>	<p>L'actuació evidencia la falta d'aplicació dels elements de competència</p>	<p>L'actuació evidencia una pobra aplicació dels elements de competència</p>	<p>La seva actuació evidencia que aplica a parts iguals els elements de competència</p>	<p>La seva actuació evidencia que aplica la majoria dels elements de competència</p>	<p>La seva actuació evidencia que aplica la pràctica totalitat dels elements de competència</p>
	<p>EFICIÈNCIA</p>	<p>Té grans dificultats en identificar, transferir i experimentar els elements de competència</p>	<p>Té un dificultat alta en identificar, transferir i experimentar els elements de competència</p>	<p>Presenta el mateix nivell de dificultat i destresa en identificar, transferir i experimentar els elements de competència</p>	<p>Tot i alguna dificultat, té un bon nivell de destresa en identificar, transferir i experimentar els elements de competència</p>	<p>Té un alt nivell de destresa i pràcticament no té dificultats en identificar, transferir i experimentar els elements de competència</p>

	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
			1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
ADAPTABILITAT	[E] Evidències d'execució.	DISPOSICIÓ AL CANVI	Mostra oposició a qualsevol proposta de canvi	Mostra resistència i verbalitza queixes	Accepta els canvis tot i que presenta algunes resistències	Té una actitud oberta al canvi	Integra el canvi, ho viu com una oportunitat de millora
		ACTUACIÓ DAVANT DEL CANVI	Davant d'una proposta de canvi es bloqueja	Incorpora els canvis si no té més remei, després d'intentar evitar-ho	Integra els canvis aplicant les indicacions i plantejant algunes queixes, dubtes i dificultats.	Integra els canvis progressivament amb la possibilitat que altres feines es vegin afectades	Cerca estratègies per integrar els canvis immediatament sense que afectin a la feina habitual

	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
			1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
COMUNICACIÓ	[E] Evidències d'execució.	DOMINI DESTRESSES BÀSIQUES DE LA LLENGUA (parlar, comprendre, llegir, escriure)	Té dificultats instrumentals en les quatre destreses que li impossibiliten la comunicació	Té poca capacitat de comprensió i parla. Pot ser que no pugui llegir ni escriure. Pot establir una comunicació bàsica	Parla, entén, llegeix i escriu per poder tenir una comunicació operativa	Té solvència i pot establir una comunicació fluida	El domini li permet expressar-se de manera elaborada i establir una comunicació profunda
		EXPRESSIÓ ASSERTIVA	Intenta imposar la seva opinió i no respecta l'opinió d'altri	Tot i que li costa modificar la seva opinió i acceptar les opinions diferents a la pròpia, intenta dur-ho a la pràctica.	Expressa les idees pròpies. Accepta que altri tingui una opinió diferent.	Intercanvia idees i opinions, argumentant les pròpies i respectant la d'altri	Té una actitud dialogant, argumenta les idees i pensaments propis, demana i incorpora les aportacions d'altri, respecta les diverses posicions.

	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
			1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
ORGANITZACIÓ	[E] Evidències d'execució.	ORDRE	El seu espai de feina té un aspecte caòtic i brut	La majoria de vegades el seu lloc presenta alteracions d'ordre i higiene	En general el seu espai de feina té un aspecte ordenat i net, tot i que acostumen a haver-hi coses fora de lloc i alguns elements poc higiènics	El seu espai de feina està ordenat i net	Estableix un sistema per mantenir el seu espai de feina absolutament ordenat i pulcre
		CRITERI DE PRIORITAT	Fa la feina sense establir cap criteri per ordenar i prioritzar les tasques	Fa la feina aplicant de manera inconscient elements d'ordenació i priorització	Té criteri per ordenar i prioritzar la tasca però l'aplica de manera irregular	Té criteris clars per ordenar i prioritzar les tasques, els aplica amb normalitat	Té criteris clars per ordenar i prioritzar les tasques, els aplica automàticament i adopta el més adient segons el tipus de tasques
		GESTIÓ DEL TEMPS	Realitza la tasca sense calcular el temps que li dedica ni el que es necessari. Incompliment de la tasca assignada	Intenta realitzar la tasca dedicant aproximadament el mateix temps, no calcula ni assigna el temps necessari. No acostuma a planificar i l'acompliment de la tasca assignada és irregular	Té consciència del temps que dedica i assigna temps a la realització de la tasca amb certa arbitrarietat. No pot assegurar regularment l'acompliment de la planificació	Sap el temps que dedica a cada tasca i assigna amb encert els temps necessaris. Cerca optimitzar-lo. La majoria de vegades compleix amb la planificació	Dedica el temps necessari a cada tasca. Cerca i elabora les estratègies per optimitzar-lo. Acompleix amb la planificació excepte en rares ocasions

	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
			1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
RELACIÓ INTERPERSONAL	[E] Evidències d'execució.	EDUCACIÓ FORMAL	Coneix i utilitza poc les normes d'educació bàsiques	Coneix algunes normes bàsiques de convivència social, les aplica arbitràriament	Coneix les normes bàsiques i les aplica regularment, tot i que de tant en tant es descuida	Coneix les normes d'educació i, fora d'algun descuit ocasional, les aplica	Coneix les normes d'educació i protocol. Les aplica adaptant-les a diferents situacions i contextos
		RESPECTE	Mostra poca consideració cap a les altres persones	Condiciona el respecte a l'altre segons el respecte que rep	En general respecta a la resta de persones, tot i que hi ha raons i moments que poden provocar que perdi el respecte	Té capacitat de respectar amb igualtat les persones, sense fer distinció. Integra la diversitat	Té capacitat de respecte universal cap a l'ésser humà, integra la diversitat i la considera una font de riquesa social i cultural
		EMPATIA	Li resulta pràcticament impossible posar-se en el lloc de l'altre. El seu punt de vista és l'únic que compta	Malgrat la dificultat, aconsegueix posar-se en el lloc de l'altre puntualment. Li costa integrar el punt de vista d'altres tot i que pot acceptar-los	Té una actitud oscil·lant entre mantenir una posició egocèntrica i empàtica. Accepta altres punts de vista tot i que no sempre els integra	Normalment es pot posar en el lloc de l'altre. Analitza les situacions tenint en compte la pròpia visió i la d'altri.	Es posa en el lloc de l'altre en qualsevol cas. Analitza les situacions globalment integrant diferents punts de vista per arribar a una posició pròpia clara

	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
			1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
RESPONSABILITAT	[E] Evidències d'execució.	ASSUMPCIÓ	Argumenta que a la feina ell/a ha de fer només allò que li diuen	Accepta la responsabilitat de la feina que fa regularment. Les complicacions derivades i noves funcions depenen de l'empresa	Considera que l'execució de la feina depèn a parts iguals entre ell/a mateix/a i de l'empresa.	Accepta que l'execució de la pròpia feina i aconseguir els resultats depèn majoritàriament d'ell/a, tot i que és capaç d'analitzar globalment la situació per treure conclusions i actuar en conseqüència	Assumeix que l'execució de la pròpia feina per assolir els resultats previstos amb qualitat depèn en primer lloc d'ell/a. És capaç d'analitzar globalment la situació per treure conclusions i actuar en conseqüència de manera raonada
		RESPOSTA DAVANT LA DIFICULTAT	Es queixa atribuint tots els mals resultats al mal funcionament general a l'empresa. No aporta alternatives.	Accepta algunes errades pròpies però es justifica en aspectes de suposat mal funcionament de l'empresa. No aporta alternatives, espera i normalment accepta indicacions correctives	Accepta que ha de resoldre les dificultats de la seva feina, sempre que pugui. En cas contrari, espera i accepta indicacions correctives i en ocasions planteja alternatives. Pot emetre queixes.	Accepta que les dificultats formen part de la feina i la majoria de vegades assumeix la resolució. En cas que no se'n surti, cerca alternatives i/o planteja la situació al/a la responsable.	Accepta que les dificultats formen part de la feina i assumeix plenament la resolució. En cas que no se'n surti, cerca alternatives genuïnes i/o planteja la situació al/a la responsable de manera raonada. La queixa no està present en la seva resposta, només en casos excepcionals.

INICIATIVA/AUTONOMIA	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
	[E] Evidències d'execució.		1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
		SUPERVISIÓ	Necessita supervisió constant	Necessita supervisió pràcticament sempre	Necessita supervisió sovint	Necessita supervisió puntual	Necessita supervisió excepcionalment
AJUDA	Demana ajuda constantment	Demana ajuda pràcticament sempre	Demana ajuda sovint	Demana ajuda puntualment	Demana ajuda excepcionalment		

GESTIÓ DE LES EMOCIONS	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
	[E] Evidències d'execució.		1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
		REACTIVITAT	Davant de la majoria de situacions, respon mostrant les emocions sorgides espontàniament	Davant de força situacions, respon mostrant les emocions espontànies. En ocasions pren consciència i controla les emocions	Té un cert control de les emocions, s'esforça en aturar la reacció primitiva i proposar una actuació mesurada	Té control de les emocions. En la majoria d'ocasions madura quina és l'actuació més adient. De tant en tant, té reaccions imprevistes.	Té control sobre les seves emocions. Pot preveure quines emocions diverses li desperten una àmplia gamma de situacions i actua en conseqüència. Només excepcionalment pot tenir respostes reactives.
CAPACITAT DE RELATIVITZAR	Davant la majoria de situacions, respon impulsivament. Li es pràcticament impossible reconèixer possibles errades i variar el seu comportament.	Davant força situacions, té una primera resposta impulsiva. Pot reconèixer errors i canviar la resposta, quasi sempre amb ajuda.	Segons la situació pot respondre impulsivament o raonadament. És capaç d'adonar-se de la seva reacció i corregir, alguns cops necessita ajuda.	En la majoria de situacions té una actuació raonada. És capaç de fer una anàlisi global, integrant força variables abans de decantar-se per una actuació o altra. Quan cal reconeix errades i mostra una actitud	Té l'hàbit automatitzat d'anàlitzar amb la màxima objectivitat les variables implicades en una situació i de decidir amb agilitat quina es l'actuació més encertada. Avalua la pròpia actuació i modifica allò que creu que ha de millorar.		

						oberta al canvi.	
--	--	--	--	--	--	------------------	--

	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS				
			1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
DISPOSICIÓ APRENTATGE	[E] Evidències d'execució.	DISPOSICIÓ	Mostra oposició a qualsevol indicació i/o proposta d'aprenentatge. Li costa reconèixer les pròpies necessitats.	Mostra resistència i verbalitza queixes. Accepta si la indicació o proposta ve del/de la cap. Li costa reconèixer les pròpies necessitats.	Accepta les propostes i indicacions tot i que acostuma a mostrar algunes resistències. Pot reconèixer les pròpies necessitats d'aprenentatge, sovint amb ajuda.	Té una actitud oberta a l'aprenentatge. En general reconeix les pròpies necessitats, tot i que de vegades mostra algunes resistències.	Integra l'aprenentatge com una oportunitat de millora permanent i un deure del treballador/a. És capaç de valorar les pròpies necessitats.
		INTEGRACIÓ	Posa obstacles a aprendre. Els resultats de millora quasi no es veuen.	Oposa les seves capacitats al procés d'aprendre. Els resultats de millora són irregulars, segons la intenció prèvia.	Activa la majoria de capacitats necessàries per aprendre (observació, cerca informació, anàlisi, etc). Generalment espera indicacions a seguir. Els resultats de millora normalment són visibles i els pot posar en	Explota les capacitats necessàries per aprendre. Quan té algunes dificultats, acostuma a buscar alternatives, de vegades es bloqueja. Els resultats de millora són evidents i els posa a l'abast de la	Explota les capacitats necessàries per aprendre, cercant alternatives genuïnes per aconseguir els resultats de millora amb la màxima eficàcia. Els fa evidents i s'assegura que arriben a la resta. Viu les dificultats com a part del procés d'aprenentatge, no es bloqueja i demana ajuda quan li és



					coneixement de la resta.	resta.	necessari.
--	--	--	--	--	--------------------------	--------	------------

IDE	Tipus d'evidències	CRITERIS	NIVELLS
-----	--------------------	----------	---------

		1 baix	2 bàsic	3 mig	4 alt	5 excel·lent
[E] Evidències d'execució.	DE LES PRÒPIES CAPACITATS	Mostra resistència a reconèixer els punts febles i límits propis. Acostuma a exagerar els punts forts i les possibilitats. Atribueix per sistema la culpa del seu baix rendiment a qüestions externes i alienes. No acostuma a acceptar la necessitat de millora.	Li costa reconèixer els punts febles i límits. Normalment, reconeix amb justícia els punts forts i possibilitats. Li és difícil assumir els errors propis, sempre troba una justificació, en la majoria d'ocasions la causa és aliena. Accepta algunes necessitats de millora.	Habitualment reconeix els propis punts forts i febles, possibilitats i límits. No sempre assumeix la part de responsabilitat en la causa dels seus errors. Accepta necessitats de millora, tot i que en ocasions presenta resistència.	Reconeix els punts forts i febles, les possibilitats i els límits. Es responsabilitza dels seus errors i de la millora.	Analitza i detecta els seus punts forts i febles, les possibilitats i límits. Es responsabilitza dels seus errors cercant alternatives eficients i eficaces de millora.
	DE LES EXIGÈNCIES DEL CONTEXT	Té una imatge desfigurada de les exigències, generalment les considera injustes i/o inassolibles. Té més presents els drets que els deures.	Acostuma a considerar que les exigències estan per damunt del que correspon, les avalua segons el seu parer que és el que li val. Té presents els drets i algun deure.	La seva anàlisi de les exigències és irregular. Pot considerar-les més aviat injustes o estar-hi d'acord, en funció en part de la facilitat o dificultat per assolir-les. Coneix els drets i deures dels/de les treballadors/es. Els té en compte de manera desigual, segons les circumstàncies i el parer propi.	Analitza les exigències amb rigor i objectivitat. És capaç de veure les implicacions que se'n deriven i que l'afecten. De vegades, pot fer una valoració superficial. Coneix els drets i deures i en fa una aplicació justa i equilibrada.	Analitza les exigències amb profunditat, rigor i objectivitat. Treu conclusions quant a les implicacions que l'afecten, es marca fites i posa en marxa els mecanismes adients per assolir-les. Coneix els drets i deures i en fa una aplicació justa i equilibrada.

DEFINICIÓ

Capacitat de cercar i aplicar respostes àgils i eficaces davant de situacions, entorns, persones, responsabilitats i tasques canviants, integrant el canvi de manera positiva i constructiva

ELEMENTS

Conèixer que el fenomen de la globalització provoca canvis constants en el funcionament del mercat de treball (canvis tecnològics, deslocalització, internacionalització, flexibilització, reformes, lliure circulació de capitals i treballadors/es, etc.)
Acceptar amb actitud oberta que l'organització de les empreses i les ocupacions es modifiquen permanentment per a adaptar-se als canvis
Conèixer les competències bàsiques i transversals més transferibles en un número major d'ocupacions
Valorar de manera crítica les propostes de canvi en l'entorn laboral en general i en el lloc de feina en particular, contrastant els motius amb el/la responsable directe i l'equip de treball, si s'escau.
Mostrar una actitud positiva cap al canvi i la innovació i entendre aquests canvis com a oportunitats, amb capacitat d'adaptar-s'hi de manera crítica i constructiva
Acceptar i viure els canvis i novetats com una oportunitat de millora
Emprendre accions d'aprenentatge relacionades amb les mancances o millores pròpies necessàries, sorgides de les noves demandes en el lloc de feina
Fomentar i aplicar estratègies de canvi per a adaptar-se a les situacions variables de l'entorn laboral
Cercar noves maneres d'afrontar situacions habituals de manera més eficient
Identificar les competències necessàries per a afrontar noves situacions que es donin en el lloc de feina
Reflexionar per a la generació de respostes constructives i efectives davant situacions imprevistes o noves
Afrontar els imprevistos cercant respostes eficaces que permetin assolir els objectius amb la qualitat i els recursos previstos
Davant noves situacions laborals, i si aquestes ho requereixen, cercar i aplicar fórmules alternatives i creatives per a afrontar-les, i modificar els comportaments i estratègies habituals



Cercar mecanismes per a desenvolupar competències que no s'han posat en joc, i per a activar noves competències requerides en el lloc de feina
Valorar sistemàticament i automàticament la seva situació a l'entorn laboral i l'acompliment de la feina, per a prendre decisions i introduir canvis quan sigui necessari
Avaluar l'acompliment de la feina, pròpia i de l'equip, analitzant si la manera de desenvolupar-la és eficaç i eficient i cercant alternatives en cas necessari
Adoptar les noves tecnologies com a instruments imprescindibles en el mercat de treball actual i incorporar-les en la realització de la pròpia tasca



Sóc capaç de detectar i puc explicar cinc canvis que s'hagin produït en el mercat de treball en els darrers deu anys com a conseqüència de la globalització
Puc enumerar i definir deu competències de les més valorades com a clau per a l'ocupabilitat en la majoria d'ocupacions en les que acostumen a treballar els i les joves

Puc confeccionar un currículum per competències adaptat als diferents llocs de feina als que vull optar
Donades les dificultats d'aconseguir la primera feina, a l'hora de cercar feina estic obert/a a estudiar diferents ofertes laborals tot i que l'horari i la ubicació de l'empresa no coincideixin amb les meves expectatives prèvies
Abans de donar una resposta a la proposta que realitzi tasques diferents a les que he estat fent fins ara i que ja domino, valoro diferents aspectes: si la petició respon a necessitats de la feina, si correspon al meu lloc de feina, si tinc la preparació necessària, si és un canvi permanent o puntual, pros i contres de la meva primera decisió, pros i contres de l'altra alternativa, etc.
Tinc disposició favorable a acceptar una ordre que implica canvis sempre que la valori adient. En cas que tingui dubtes o no tingui intenció d'acceptar-la demostro una actitud dialogant exposant els motius al/a la meu/va responsable i proposant alternatives. Cerco l'acord final.



NORMA DE LA COMPETÈNCIA:
ADAPTABILITAT

En l'execució de la feina m'asseguro que domino els coneixements, el procés i el procediment, les tècniques, etc. Així que assolixo els resultats amb qualitat, aplico canvis que em permetin millorar la feina com: optimitzar els recursos i el temps, perfeccionar la tasca, assolir els resultats abans augmentant la qualitat, etc.

A la feina sovint tinc imprevistos, d'entrada els accepto com una situació que es dóna. Analitzo si es tracta d'un imprevist propi de la feina, si resoldre'l em correspon a mi i si puc assumir la feina extra que m'implica. En cas afirmatiu, opero i en cas que alguna de les variables indiqui la inadequació que ho faci jo, ho comunico al/a la meu/va responsable exposant clarament els motius i proposant alternatives

→ TORNA

DEFINICIÓ

Capacitat d'interaccionar (expressar i entendre) mitjançant el llenguatge verbal, el no verbal i l'escrit, amb gestió de la diversitat de llengües requerides, amb l'ús de diferents suports, amb el domini de les normes sociolingüístiques i l'adequació a les diferents funcions i al context laboral

ELEMENTS

Conèixer i utilitzar la comunicació lingüística com a eina per a saber, saber fer, saber ser i saber aprendre
Iniciar, mantenir i finalitzar converses en diferents contextos comunicatius
Conèixer i dominar les destreses bàsiques (llegir, escriure, escoltar i parlar) i utilitzar les normes lingüístiques (gramàtica, semàntica, lèxic, ortografia, fonètica) tant en l'expressió oral com en l'escrita
Adaptar la forma d'expressió segons el context en què es trobi, respectant les normes sociolingüístiques (saber quan parlar, quan escoltar, amb qui i de quina manera)
Expressar amb seguretat pensaments, idees, opinions, vivències, emocions emprant el llenguatge verbal (vocabulari, ritme i entonació) i no verbal de manera ajustada, per tal que el missatge arribi de forma clara i comprensible.
Comprendre i redactar escrits utilitzant el registre adequat al propòsit comunicatiu, organitzant la informació amb claredat (en l'elaboració d'un escrit: planificació, elaboració d'esborranys, revisió i correcció)
Captar la idea general, les idees principals i secundàries i la intenció comunicativa, tant en una conversa com en un text escrit.
Identificar la informació important d'una comunicació oral i escrita, fent ús de les tècniques de comunicació més escaients. Si és oral: escolta activa, assertivitat, reformulació, reiteració, clarificació, etc. Si és escrita: resum, esquemes, subratllats, etc.
Distingir la informació rellevant de la no rellevant i les informacions implícites en els missatges orals i escrits. Comprendre correctament i executar instruccions orals i escrites.
Comprendre, interpretar i representar la realitat a partir de textos orals i escrits. Saber analitzar la informació obtinguda de manera crítica.

ELEMENTS

Utilitzar la comunicació no verbal de manera oportuna (gestos, mirada, expressions facials, postures, contacte físic, etc.)
Llegir de forma fluïda, expressiva i comprensiva diferents tipus de textos escrits
Tenir un nivell bàsic de coneixement i ús d'una llengua estrangera. Aquella necessària i prioritària per a l'ocupació a la que es vol accedir o que s'exerceix.
Emprar estratègies bàsiques per reconèixer significats lèxics i utilitzar un vocabulari prou ampli per expressar-se oralment i per escrit en situacions concretes. Especialment en l'ús de la terminologia específica de l'ocupació i en situacions laborals que es puguin produir en el marc de l'exercici d'aquesta.

EVIDÈNCIES

**DE
CONEIXEMENT**

Conec la terminologia tècnica pròpia de l'ocupació a la que vull accedir i/o del meu lloc de feina en cas que ja estigui treballant. Puc llistar i definir els conceptes més significatius per descriure les funcions, les tasques, les operacions, les tècniques, els estris, etc.
Conec els elements bàsics presents en el procés comunicatiu i les normes sintàctiques per articular correctament un missatge.
Conec les normes ortogràfiques de la meua llengua materna i de la llengua que s'empra en el lloc on resideixo. Escric sense cometre faltes d'ortografia greus.

D'EXECUCIÓ

Tinc la capacitat d'explicar una activitat de lleure o la feina que realitzo de manera ordenada, clara i entenedora: segueixo un fil i no me'n vaig per les branques, tinc clares les idees clau i sintetitzo el missatge, utilitzo un registre estàndard evitant l'ús d'expressions col·loquials, etc.
Quan algú em parla, l'escolto de manera activa per copsar tot el missatge i mostrar el meu interès. Ho sé perquè intento posar-me en el lloc de l'altra persona, li envio senyals que l'estic escoltant (assenteixo amb el cap, li miro als ulls, etc.), deixo que s'expressi sense interrompre, li vaig transmetent la idea que entenc el que em diu, si s'atura no començo a parlar tot d'una, no canvio de tema, no dono opinions taxatives d'acord o de desacord, si hi ha alguna cosa que no em queda clara espero el moment adient per formular preguntes clau, etc.

Quan el meu/la meva cap em parla reiteradament en un to de veu alt i imperatiu per donar-me moltes ordres seguides, mantinc la calma i no deixo que les meves reaccions emocionals interfereixin. Li exposo el meu desacord o descontent dient-li el que em molesta de manera assertiva, escolto les seves raons i, si ho considero necessari, li demano que canviï la forma de dirigir-se cap a mi

Amb els companys i les companyes de feina evito establir una comunicació basada en donar ordres, dirigir o encarregar, amenaçar, donar consells, persuadir, alliçonar, sermonejar, jutjar, criticar, culpabilitzar, ridiculitzar, fer interpretacions, etc.

En les comunicacions que tinc a la feina m'asseguro que el missatge queda clar. Utilitzo tècniques apropiades com: resumir, remarcar, estructurar, aclarir alguns aspectes concrets, repetir alguna paraula significativa, fent preguntes obertes i clau entorn al tema, demanant o aportant informació extra, etc.

Sóc capaç d'entendre un text relacionat amb la meva feina (una comanda de cuina, una nota amb indicacions, un graella de planificació de treball, etc.) sense haver de demanar ajuda permanentment.

→ [TORNA](#)

DEFINICIÓ

Valorar l'aprenentatge com un element per al desenvolupament i millora professional, reconeixent els interessos i les necessitats de millora. Mantenir una actitud positiva cap a l'aprenentatge per a optimitzar les competències professionals i desenvolupar amb èxit l'activitat laboral

ELEMENTS

Identificar les necessitats d'aprenentatge i/o formatives en relació a l'ocupació
Plantejar i assolir fites de millora contínua a curt, mig i llarg termini
Seleccionar i transferir coneixements, capacitats, habilitats i actituds adquirits en experiències prèvies i a qualsevol àmbit de la vida, al context laboral
Mostrar disposició i interès en l'adquisició de noves competències
Revisar de manera sistemàtica l'adequació del propi capital competencial als requeriments de l'ocupació, i si és el cas, realitzar les accions necessàries per a un millor ajust
Conèixer els punts febles i estar disposat/da, si és necessari, a demanar ajuda per a combatre'ls
Recuperar les actuacions que no s'han resolt de manera eficaç o eficient, analitzar-les, extraure aprenentatges i aplicar les estratègies i els coneixements adquirits en l'execució de les funcions habituals i en situacions noves
Mostrar disposició a aprendre dels/de les altres i amb els/les altres. Valorar els coneixements i experiència del/de les companys/es de feina
Mostrar interès i curiositat per a cercar informació per a la millora dels coneixements relacionats amb la feina
Afrontar nous reptes d'aprenentatge, valorant i acceptant l'esforç i el cost que poden suposar
Identificar i utilitzar la diversitat de respostes possibles davant una mateixa situació o problema en el desenvolupament de la feina, aplicant nous coneixements i capacitats



Incorporar i acceptar la formació contínua i la millora permanent com a requeriments indispensables per al desenvolupament professional i personal
Atorgar a un/a mateix/a la major part de responsabilitat respecte a la pròpia millora professional



DE
CONEIXEMENT

Conec el funcionament del sistema educatiu. Puc explicar l'esquema que presenta tots els ensenyaments.
Conec sistemes d'aprenentatge i estudi i puc explicar el procés que utilitzo jo.
Conec tècniques d'aprenentatge i estudi i puc explicar-ne dues de les que utilitzo.

D'EXECUCIÓ

A l'empresa et diuen sovint que ara la feina canvia constantment i que això implica que s'han d'actualitzar els coneixements al llarg de tota la vida laboral. Per aquest motiu, estic alerta de detectar les mancances i febleses que tinc i que em van apareixent a causa dels canvis. No m'amoïno perquè concretament quines són aquelles competències que haig de millorar i faig un pla en què programo estratègies per a desenvolupar-les, les poso en marxa i vaig avaluant la millora. Paral·lelament, li demano a algú que em corregeixi el pla de millora, que em vagi revisant el procés i que avaluï els resultats.
En les feines sempre s'ha d'estar aprenent (perquè comences de nou, perquè se t'afegeixen funcions, perquè canvien els processos i procediments, perquè et proposen un canvi de lloc de feina, etc.), bona part d'aquest posar-se al dia depèn d'un/a mateix/a per aquest motiu mostro voluntat a aprendre i formar-me per actualitzar els coneixements. Ara bé, és important pactar amb el/la cap les condicions amb què s'ha de fer.
Quan un/a company/a m'explica com fer una cosa per millorar en la feina, accepto els seus suggeriments encara que no li hagi demanat ajuda. Com sempre, escolto atentament, agafo les idees més importants i duc a la pràctica aquelles que em semblen interessants. Si crec que la meua manera de fer-ho és tan o més adient li exposo com ho faig i els motius, amb la finalitat de poder-li oferir un nou enfocament que també l'ajudi.

Quan veig que em falten coneixements per a realitzar la meva tasca i el/la responsable em comenta que haig de fer una formació per arribar al nivell exigít, evito bloquejar-me pensant només aspectes negatius (per exemple: quina mandra, no podré assimilar-ho, no tinc temps, ara no vull tornar a estudiar, etc.), contrariar-me i respondre en el mateix moment . Amb tranquil·litat penso pros i contres del que m'aporta la formació i crec que sempre aporta encara que de vegades les circumstàncies no siguin les millors. De totes maneres, em faig la pregunta clau: realment ho necessito? Si la resposta és sí indago diferents recursos i cursos per fer aquell que millor s'ajusta a les meves necessitats, a les meves expectatives i en el lloc que més em convenç (qualitat, programa, docents, proximitat, preu, etc.), això en cas que el curs no el faci l'empresa directament. Si crec que la resposta és no, doncs vaig a parlar amb el/la responsable preparant-me bé què li exposaré (els arguments i els motius) sabent que tinc el 50% de possibilitats que em doni la raó i el 50% que no me la doni i hagi de formar-me.

Aprendre implica explorar i/o obtenir el coneixement (Internet, que algú t'ho expliqui, textos especialitzats, etc.), integrar-lo (comprendre, analitzar, interpretar, extraure les idees clau, fixar-lo) i aplicar-lo (buscar estratègies i dur-lo a la pràctica avaluant els resultats). És important tenir un sistema d'aprenentatge, d'aquesta manera ets més eficient i eficaç. Per exemple, jo busco per diferents fonts d'informació, faig una ullada i selecciono la informació (material i/o aportacions) que considero avinent, l'analitzo i en trec les idees principals i, finalment, em faig un mapa amb el contingut clau i un manual amb les accions que puc emprendre per posar-lo a la pràctica. A mida que ho poso en pràctica vaig revisant com ho faig i rectificat.

A l'empresa, cada any demanen al treballadors i a les treballadores que proposin temes sobre els que creuen que necessiten formar-se per poder dissenyar l'oferta de formació interna de l'any següent. Aprofito aquest moment per fer revisió dels meus punts forts i febles i, a l'hora de proposar, suggereixo prioritàriament aquells temes que em permetran millorar en els meus punts febles. Tot i que també plantejo altres opcions que em puguin servir més de cara al futur perquè tinc el parer que aprendre és una inversió a curt i llarg termini, allò que aprens s'emmagatzema i et val per sempre. Valoro que siguin cursos gratuïts i adaptats a les necessitats reals del personal.

DEFINICIÓ

Capacitat d'identificar, analitzar i controlar els sentiments i les emocions generades en situacions de diversa naturalesa dins el context laboral, desplegant estratègies adequades per a l'afrontament d'aquestes

ELEMENTS

Ser conscient de les emocions que es donen de manera espontània i que estan més presents en el propi comportament
Ser capaç d'identificar situacions a l'àmbit laboral que poden derivar en risc de conflicte emocional
Identificar les situacions laborals o motius que provoquen sensacions negatives (frustració, fracàs, tristesa...), afrontar-les acceptant aquestes sensacions i generant estratègies per a actuar constructivament
Mantenir el control de sí mateix/a en situacions que provoquin fortes emocions
Identificar els indicadors físics relacionats amb diferents emocions i aplicar tècniques de compensació
Desplegar estratègies (analitzar la situació amb perspectiva, compartir i contrastar l'anàlisi, relativitzar, etc.), per convertir una possible reacció emocional (ira, ràbia, por, inhibició, tristesa, etc.) en una actuació raonada (afrontar la situació amb ànim constructiu, analitzar i contrastar amb les persones implicades, cercar solucions i alternatives, etc.)
Ser capaç de generar i aplicar pensaments alternatius i tècniques per a pal·liar emocions negatives i transformar-les en positives
Expressar els seus sentiments i emocions generades dins o fora de la feina, identificant els moments, les persones i els espais més adequats per a compartir-los
Poder expressar de forma adequada i ajustada l'enuig, mantenint el control de sí mateix/a i adreçant-se a la persona correcta
Reconèixer els estats emocionals d'excitació i eufòria i intentar mesurar els efectes. No deixar-se portar o confiar-se davant d'un èxit puntual a la feina.
Acceptar les crítiques gestionant la informació rebuda i ajustant les reaccions emocionals al contingut de la informació
Alegrar-se de l'èxit dels/de companys i ser capaç de manifestar-ho obertament



En situacions d'estrès de treball (punta de feina, acumulació de tasques, etc.), processar la situació i actuar pantant solucions creatives i constructives
Ser capaç d'abordar els malentesos amb els/les companys de feina mitjançant la comunicació i cercant una solució constructiva i beneficiosa per a tothom
Ser capaç de reconèixer verbalment els errors propis
En cas de conflicte, actuar de manera serena integrant els diferents punts de vista de les persones implicades, definint el conflicte de manera objectiva identificant els elements obstaculitzadors i els punts d'acord, donant la pròpia opinió evitant personalitzar i afavorint la generació de propostes alternatives de solució

EVIDÈNCIES

**DE
CONEIXEMENT**

Tinc lèxic suficient com per posar nom a les emocions que sento i descriure-les.
Puc explicar les causes més habituals que provoquen respostes reactives (inexperiència, desconeixement, inseguretat, estrès, conflicte de relació i falta de comunicació) i posar un exemple per cada cas.
Puc definir les següents emocions: enuig, por, eufòria.

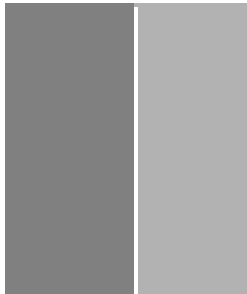
D'EXECUCIÓ

A la feina hi ha persones vehemets i que creuen que tenen sempre la raó i, de vegades, això provoca situacions de conflicte amb altres companys i companyes, especialment amb aquells i aquelles que mantenen una actitud reservada. Sovint la causa és que, davant de discrepàncies de feina, les persones del primer tipus prenen una posició a la defensiva envaint la conversa i deixant poc marge de resposta a l'altra. Quan estic present en una situació així mantinc una postura moderada i no em postulo a favor d'una i en contra de l'altra. Mentre observo, vaig analitzant per mi: reproduexo què ha passat, quin ha estat el detonant, quins són els punts de desacord i quins són els punts de possible acord. Em poso en el lloc de cadascuna i analitzo quina hauria de ser, segons el meu parer, l'actuació d'ambdues. En acabat, penso dues conclusions dels aprenentatges extrets que em serveixin per evitar actuacions errònies en situacions similars.
--

Hi ha moments a la feina de molt estrès, sovint associat a una punta de treball forta. La meva primera reacció és veure-ho tot negre, queixar-me constantment, perdre els nervis (ho noto fins i tot físicament) i esbufegar tota l'estona. Sé que això em comporta més estrès i malestar, per tant, així que me n'adono sé que el millor és relativitzar: penso que és una conjuntura excepcional (proporcionalment hi ha més èpoques de treball normal), cerco la data en què calculo que finalitzarà l'excés de feina perquè un cop acotat el període em tranquil·litzo. A banda, poso en marxa algunes mesures que sé que em funcionen: descongestionar-me (de tant en tant vaig a fer una volta curta, de tant en tant allibero la ment pensant en coses que em resulten agradables, etc.), millorar les condicions en l'àmbit personal (descansar més, moderar l'activitat, fer coses que m'agraden, etc.) i positivitzar (cada cop que em queixo i esbufego, m'obligo a pensar una cosa bona que m'aporta la feina i que em compensa).

Quan comences a treballar per primera vegada o cada cop que canvis de feina sents inseguretat, t'envaeixen els dubtes sobre si estaràs a l'alçada de la feina (si sabràs què fer, com fer-ho, si tindràs una bona relació amb companys i companyes, com serà el/la cap, etc.). És important saber que això passa i que és normal perquè no t'agafi per sorpresa i, a més pensar estratègies que et permetin tranquil·litzar-te i agafar seguretat. Jo, per exemple, el primer dia faig com un ritual a casa abans d'anar a la feina: em llevo amb temps de sobres per fer-ho tot tranquil·lament, esmorzo bé, em dutxo, després poso música suau i faig uns exercicis bàsics de relaxació (m'estiro, respiro profundament, penso en imatges agradables i recordo situacions positives, imagino persones importants per mi donant-me ànims, etc.) i, per acabar, escric en un full la resposta a dues preguntes: què és el pitjor que pot passar? Que faré per evitar-ho o resoldre-ho si es dona?. Un cop a la feina, si ho necessito, trec el full per comprovar que tot està anat segons el previst, per agafar energies, per recordar alguna de les mesures que havia pensat, etc.

A la feina evito mostrar emocions intenses i temperamentals ja siguin positives o negatives i per excés o per defecte (per exemple: ira, eufòria, abatiment, falsa alegria). Tanmateix, hi ha situacions puntuals que m'afecten més del compte i perdo el control, és a dir actuo sense pensar. Quan prenc consciència que em passa això, automàticament procedeixo de la següent manera: aturo, callo, respiro, compto fins a 10, em repeteixo per dins paraules i frases tranquil·litzadores (tranquil·litat, pensa, respira, calma't, espera, atura't, t'ha passat altres cops i ja saps que les coses es tornen a posar a lloc, cada cop et passa menys, va que pots aconseguir controlar-te, segur que hi ha solucions, etc.) i, finalment, em pregunto què ha passat? Per què ha passat? Si la meva resposta ha estat justa o exagerada? Què haig de fer per compensar els efectes de la meva reacció?. Un cop he recuperat la serenitat i tinc clar què haig de fer, actuo en conseqüència.



A la feina em fixo en les relacions que s'estableixen entre companys i companyes. Per exemple, hi ha persones que s'excedeixen en la comunicació i hi ha persones que es tanquen i no es pronuncien, fins i tot quan se'ls posa contra les cordes, però de cop un dia exploten. Ambdós estils denoten falta de control i d'equilibri. D'observar i analitzar la resta de companys i companyes aprenc i prenc nota de quina crec que ha de ser l'actuació més adient i la poso en pràctica. Seguint amb l'exemple de la comunicació, jo quan una cosa no em sembla justa i/o em molesta, relativitzo: analitzo amb rapidesa que és en concret el que m'ha provocat malestar, cerco les possibles causes, em demano si el meu sentiment és proporcional i, si mantinc l'enuig parlo amb l'altra persona implicada oferint la meva versió dels fets, demanant la seva per intentar localitzar els punts d'acord i trobar solucions per superar el punt de conflicte i millorar la relació.

→ **TORNA**

DEFINICIÓ

Conèixer el context laboral en general i les ocupacions d'interès en particular. Reconèixer les pròpies potencialitats i limitacions en relació a l'àmbit laboral per a construir una imatge professional realista i positiva que permeti situar-se amb confiança i de manera ajustada al mercat de treball

Conèixer els elements bàsics en què s'estructura el mercat de treball (sectors, famílies professionals, ocupacions, llocs de feina) i el teixit empresarial (tipus d'empreses, organització, funcionament, etc.)
Tenir coneixements bàsics de la regulació laboral a nivell administratiu i legislatiu
Conèixer i entendre l'estructura organitzativa de l'empresa i ser capaç de situar-s'hi (conèixer els diferents departaments, saber de qui depèn el seu lloc de feina, amb qui s'ha de coordinar, a qui ha d'informar, etc.)
Identificar els valors, les normes i les regles de funcionament formals i no formals del context laboral amb el que interactua
Conèixer les fonts proveïdores d'informació i tenir la capacitat de definir una ocupació (competència general, objectius i resultats, funcions i tasques, competències, condicions i requisits)
Conèixer les responsabilitats, funcions i tasques a assumir en el lloc de feina
Identificar les competències (tècniques, de base i transversals) requerides per a l'exercici de l'ocupació i del capital competencial propi
Ser capaç de contrastar les competències requerides amb el propi capital competencial
Detectar les necessitats i obligacions vinculades al lloc de feina
Ser conscient de les pròpies potencialitats, valorar-les i explotar-les per a treure'n el màxim rendiment dins l'entorn laboral
Reconèixer i confiar en les pròpies capacitats, coneixements, habilitats, etc. i posar-les en joc per a l'execució de la feina
Conèixer els punts febles i límits i desenvolupar estratègies per a superar-los

	<p>Revisar de manera sistemàtica i permanent el desenvolupament de les competències, per tal d'avaluar l'adequació del capital competencial als requeriments del lloc de feina</p> <p>Adoptar una actitud crítica i reflexiva davant diferents qüestions de tipus estructural i personal raonant i cercant la informació pertinent i altres opinions per a contrastar el posicionament i discurs propi</p> <p>Mostrar interès i curiositat per tenir informació sobre una gamma variada d'assumpes de diversa complexitat</p>	
<p>EVIDÈNCIES</p>	<p>DE CONEXEMENT</p>	<p>Sé quins són els 3 sectors econòmics i els sectors d'activitat. Puc citar els econòmics i explicar-los i puc citar cinc sectors d'activitat.</p> <p>Conec quin organismes són competents en matèria d'ocupació, en puc citar tres i explicar la seva funció.</p> <p>Conec fonts per extraure informació sobre el mercat de treball i les ocupacions. En puc citar tres i explicar, a grans trets, la informació que ofereixen.</p> <p>Conec fonts per explorar els meus interessos i motivacions professionals. En puc citar dues i explicar el contingut que presenten.</p>
	<p>D'EXECUCIÓ</p>	<p>Per cercar feina és important tenir clar quin és l'objectiu laboral, de què vols i pots treballar. Jo abans de triar el meu objectiu laboral, m'informo de com està el mercat de treball per saber quines són les ocupacions que ofereixen més oportunitats de treball en el moment en què estic fent la recerca.</p> <p>Sé que un/a treballador/a que cerca feina i/o que fa feina en allò que respon als seus interessos i motivacions augmenta les possibilitats de trobar-la, aconseguir-la, mantenir-la i promocionar-hi. Per aquest motiu, cada cop que ho necessito (per exemple perquè m'he quedat a l'atur, perquè em passa pel cap canviar de treball, etc), exploro quins són els meus interessos i motivacions, és a dir, quin és el tipus de feina que m'agradaria fer i quines serien les condicions laborals òptimes. Evidentment, ho analitzo amb criteri de realitat, tenint en compte allò que jo puc oferir.</p> <p>Quan vaig a una entrevista de feina, tinc la informació que necessito ben clara: sé si el procés de selecció l'està realitzant l'empresa contractant o una empresa de serveis de RRHH, sé les coses més destacades de l'empresa a la que vaig (nom correcte, sector d'activitat, número de centres, número de treballadors/es, etc), sé a quin lloc de feina opto, puc definir la feina que realitzaré (funcions i tasques), quines són les competències i requisits que em demanen, quines són les condicions que ofereixen, etc. També he previst algunes de les preguntes que em poden fer i he preparat possibles respostes.</p>

Quan analitzo el perfil professional de la feina a la que vull optar, sóc capaç de detectar aquelles funcions i tasques que puc portar a cap i aquelles que em resulten difícils o no sé fer; aquelles competències que tinc en el nivell exigít i les que estan per sota del nivell i que haig de millorar; també puc distingir les condicions amb les que estic d'acord i accepto d'aquelles amb les que estic en desacord i haig d'estudiar si accepto o negocio; i, finalment, dels requisits que demanen sé quins aconsegueixo i quins no. Només quan he revisat tots els punts faig balanç de les possibilitats reals que tinc d'accedir.

De l'empresa on treballo conec la informació general més rellevada per situar-me: organització (direcció, departaments, etc), l'organigrama (llocs de feina i relació entre si), número total de treballadors i treballadores, productes o serveis, trets d'especialització, aspectes d'innovació, posició en el mercat, solvència, etc. Comparo l'empresa on treballo amb altres empreses del sector per veure si és competitiva i reconeguda i valorar els beneficis que això em pot aportar.

Conec al detall el departament del que formo part, m'interessa saber com va perquè el meu lloc de feina en depèn. Sé quins són els objectius i resultats que s'han d'assolir al cap de l'any, com està organitzat i quina feina fa cada company/a. També em preocupo d'estar al dia de la consecució dels objectius recollida en els informes puntuals (mensuals, trimestrals, semestrals i/o anuals) per poder decidir l'actuació més pertinent en cada moment.

→ [TORNA](#)

DEFINICIÓ

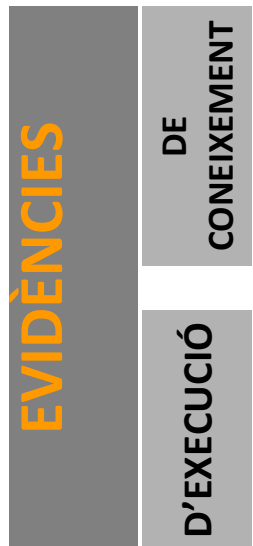
Capacitat d'anticipar i afrontar les situacions laborals amb una visió a curt, mig i llarg termini, sense supervisió permanent i prenent decisions, creant oportunitats, generant propostes o projectes i abordant els problemes potencials amb confiança, responsabilitat, seguretat, creativitat i sentit crític

ELEMENTS

Conèixer i assumir el nivell de gestió autosuficient del lloc de feina (quin requeriment de gestió autònoma s'espera del/de la professional en l'execució de les funcions i tasques)
Distingir les situacions en què es pot intervenir sense necessitat de comunicar-ho a la persona responsable, i aquelles en les que cal
Anticipar les situacions que es poden donar en el marc de l'actuació professional , preveient oportunitats i dificultats que es puguin derivar.
Actuar en l'execució de les funcions i davant situacions no habituals amb seguretat, confiança, creativitat, responsabilitat i perseverança
Aportar alternatives genuïnes fent ús de l'experiència acumulada, en l'execució de les funcions i en la resolució d'incidències, d'imprevistos o problemes
Realitzar les tasques assignades amb eficiència i eficàcia sense necessitat d'indicacions o supervisió constant
Mostrar una actitud proactiva enfocada a l'acció, és a dir, davant de situacions que precisen canvis planificar l'actuació pertinent i no mantenir una actitud passiva i al marge
Calcular l'abast de les decisions preses en l'execució de la pròpia feina, assumint els riscos i afrontant les conseqüències, generant alternatives i identificant el procediment d'actuació
Ser capaç d'actuar amb seguretat i determinació quan es treballa amb poques directrius i baixa supervisió
Actuar amb decisió per a aconseguir les pròpies fites, sent perseverant i mantenint la motivació per a aconseguir l'èxit, malgrat els imprevistos o impediments que puguin sorgir
Tenir confiança en el criteri propi a l'hora d'executar les tasques i prendre decisions sent capaç d'assumir les crítiques i d'aprendre dels errors



Revisar, avaluar i qüestionar els procediments de treball quan no s'obtenen els resultats esperats, proposant noves estratègies i generant canvis constructius en l'entorn
Analitzar les possibilitats i limitacions pròpies i del lloc de feina, i emprendre accions per a desenvolupar-les i superar-les
Avaluar de manera sistemàtica les pròpies actuacions en el lloc de feina i treure'n conclusions constructives



Puc descriure les funcions i tasques del meu lloc de feina
Conec el procés i procediment per realitzar la meva feina

Normalment realitzo la meva feina habitual sense ajuda i suport. Quan, per circumstàncies diverses, em toca fer una feina diferent a l'habitual demano que me l'expliquin detalladament perquè vull que em quedi tot ben clar a la primera. Per la meva banda, poso els mecanismes necessaris per entendre al màxim el que se'm transmet: escolto atentament sense interrompre, vaig escrivint tot el que se'm diu i em marco allò que no m'acaba de quedar clar i, quan arriba el meu torn, formulo les preguntes pertinents. Quan ja estic realitzant la nova tasca i se'm presenten dificultats, consulto els apunts abans de demanar ajuda.

Quan l'execució de la tasca no et surt, la primera sortida i la més fàcil és preguntar i demanar ajuda constantment a companys i companyes i al/a la cap. S'ha d'estar alerta perquè aquesta és una mala opció ja que molestes i interfereixes a la resta. Jo, tot d'una que me n'adono, reviso a fons què està passant començant per veure què em pot estar passant a mi, em demano si pot ser falta d'atenció o d'interès, si hi ha alguna cosa de fora de la feina que m'està afectant, si tinc les funcions i tasques clares, si sé quin és el procés de treball, si em falla l'organització, si tinc les capacitats suficients, etc. Cerco solucions alternatives: faig una llista amb tot el que em costa i les dificultats concretes i intento resoldre-les pel meu compte (si cal ho penso fora de la feina amb més tranquil·litat), per exemple: recordo i intento reproduir el que ja m'han explicat i com ho he resolt altres cops que ja m'ha passat, faig una llista amb preguntes sobre dubtes concrets, observo com ho resolen altres companys i companyes, li demano a un parell que treballen bé si en un moment que no interfereixi la feina (descans, en plegar, etc.) poden respondre'm als dubtes i donar-me idees de què puc fer, etc. Tot m'ho apunto en una llibreta que vaig consultant.

Recorro al / a la responsable en les ocasions estrictes que ho requereix la feina o per plantejar-li qüestions personals. Li demano amb temps una trobada de supervisió i/o consulta, evito dir-li les coses de manera atropellada en qualsevol moment i espai. Abans de veure'm amb ell/a em preparo el que li vull plantejar, faig una llista amb els temes, els dubtes concrets (i com els estic entomant), les dificultats (i com les estic intentant resoldre), els desacords, les demandes i, per suposat, les alternatives.

Quan el/la responsable m'exposa noves idees que impliquen canvis en la manera de treballar, primer escolto, analitzo, faig les preguntes que necessito, plantejo els dubtes, exposo les condicions i recursos necessaris que considero que no s'han tingut en compte, etc. Fora de casos excepcionals, accepto perquè el canvi forma part de la feina, tot i que sempre intento pactar un període de prova i proposo els termes en què crec que s'ha de produir amb la intenció d'evitar possibles problemes posteriors.

Quan acabo abans d'hora la feina encomanda no em quedo de braços creuats. Reviso feines pròpies pendents, li comento al/a la cap què puc fer, penso en les feines que sé que s'han fer a nivell d'àrea i que sempre es deixen per falta de temps i em poso a disposició, li comento a l'equip o a la resta de companys i companyes si necessiten ajuda, etc.

Quan hi ha una reunió d'equip, una assemblea o qualsevol espai de trobada en què s'espera la participació dels i de les assistents, prenc la paraula si haig d'exposar la meva aportació encara que em faci vergonya o senti inseguretat i tot i sabent que no tindrè l'aprovació de tothom perquè crec que les coses s'han de dir i tots els punts de vista ajuden a construir.

DEFINICIÓ

Tenir una visió clara de les funcions i tasques del lloc de feina i executar-les amb eficàcia i eficiència. Planificar, prioritzar i dur-les a terme de manera autònoma preveient possibles obstacles

ELEMENTS

Conèixer els objectius estratègics de l'empresa, i del departament i/o equip en el què s'ubica
Conèixer els objectius a assolir, les responsabilitats i les funcions i tasques assignades al lloc de feina
Conèixer els elements propis d'un pla de treball: els objectius operatius, les accions a realitzar per a assolir-los, el temps a invertir, els recursos necessaris i els resultats que s'espera aconseguir
Ser capaç d'establir objectius concrets adaptats a la temporalitat fixada (setmana, mes, trimestre, semestre, any)
Preveure amb suficient antelació les accions a realitzar i comprovar que es disposa de tots els recursos per a dur-les a terme
Cercar i aplicar els mètodes, les tècniques i les estratègies més adequades per a l'execució de les diferents tasques i l'assoliment dels objectius
Establir prioritats en l'ordre d'execució de les tasques i definir el procediment seguint criteris d'eficàcia i eficiència
Preveure i identificar clarament els passos a fer i el temps que cal invertir en l'execució de les tasques i/o assoliment dels objectius deixant marge per a possibles imprevistos
Utilitzar estratègies per optimitzar el temps i els recursos en pro de millorar els resultats de la feina
Realitzar el seguiment del pla de treball i posar els mecanismes necessaris per eixugar el desviament, si s'escau
Identificar possibles obstacles que poden afectar a la planificació i/o assoliment dels objectius. Si és necessari, refer la planificació o cercar solucions creatives i eficients que no alterin el plantejament inicial



Utilitzar les eines apropiades (planificació, agenda, etc.) per a controlar els terminis i fer el seguiment de les tasques pendents
Revisar de manera sistemàtica les estratègies utilitzades per a l'execució de les tasques i aplicar-ne de noves, si cal, per a optimitzar l'eficàcia i l'eficiència
Realitzar les tasques de manera ordenada i curosa, mantenint en ordre i bon estat l'espai i les eines de treball
Adaptar l'organització de la pròpia feina a les necessitats de l'equip, dels projectes i/o als imprevistos. Mostrar disponibilitat a la incorporació de noves tasques o objectius sense que aquests alterin l'organització de la feina
Desenvolupar-se de forma autònoma en l'organització de les tasques i l'acompliment dels objectius



Conec l'organigrama de l'empresa i puc reproduir la part de l'esquema corresponent al departament on treballa
Conec i puc definir els ítems que ha de tenir un pla de treball
Sóc capaç de llistar i explicar les funcions i tasques assignades al meu lloc de feina



En començar la jornada comprovo que tinc clara la llista de tasques a realitzar, seguidament dedico uns minuts a programar el dia: repasso totes les feines assignades, les ordeno de menys a més complexitat, agrupo aquelles activitats relacionades entre sí, assigno un temps aproximat en l'execució de cadascuna tenint en compte el meu horari, deixo un espai per possibles imprevistos, preparo els recursos que necessito i estableixo una llista amb l'ordre de realització. De tant en tant, reviso que estic seguint el programa i incorpore modificacions en cas que sigui necessari.
Utilitzo l'agenda i altres eines per controlar els terminis d'execució i d'entrega i per registrar les feines a fer i pendents. M'asseguro d'actualitzar-la permanentment.

<p>Per mantenir ordenat l'espai de treball propi i no haver de dedicar temps i esforços cercant les coses, és important tenir un sistema estructurat: assignar un lloc fix per cada cosa optimitzant l'espai de què es disposa. Per assegurar que mantinc el sistema, en acabar la jornada de treball reviso que cada cosa està al lloc que li correspon i deso aquelles que no ho estan.</p>
<p>Davant de dificultats per acabar totes les feines que tinc adjudicades, analitzo la causa (sovint té a veure amb anar fent sense tenir una idea clara de les feines que queden per fer en el temps que resta fins a acabar la jornada) i intento millorar aprenent dels meus companys i de les meves companyes, els observo i els pregunto quin procediment segueixen i de quina manera fan la feina.</p>
<p>Per assignar el temps real en l'execució de les tasques, sobretot quan és nova, penso un sistema mitjançant el qual pugui precisar al màxim (per exemple: comptabilitzo tres cops el temps que trigo en realitzar la feina, ho anoto i en trec la mitjana. Repeteixo la mateixa operació amb un/a company/a competent per contrastar els resultats. Per aconseguir un major detall, faig mitjana entre el seu resultat i el meu).</p>
<p>Davant d'un imprevist de feina, analitzo la situació, calculo el grau d'incidència (volum de feina en dificultat i temps) i modifico la planificació general : reviso si haig de variar la prioritització de les tasques, si haig de reajustar els temps, si necessito altres recursos, etc. En cas que tingui un imprevist provocat per una urgència en l'àmbit personal, procedeixo de la mateixa manera i parlo amb el/la responsable per exposar la situació, les alternatives previstes i demanar permís per resoldre la qüestió personal.</p>

→ **TORNA**

DEFINICIÓ

Capacitat i habilitats per a relacionar-se amb els/les companys/es de feina i altres professional de l'entorn laboral de manera satisfactòria, mantenint una actitud assertiva i constructiva.

ELEMENTS

Tenir una actitud oberta vers les relacions fonamentada en el respecte, evitant l'ús de formes de discriminació basades en prejudicis i estereotips, predisposicions, tendències egocèntriques, visions simplistes i reduïdes, etc.
Establir relacions professionals basades en la confiança i la cooperació
Reconèixer i respectar l'autoritat dels/de les professionals que tenen una major grau de responsabilitat
Exposar les pròpies opinions, arguments, raonaments, etc. encara que siguin contraris al posicionament de la resta de companys/es de feina o altres professionals de l'entorn laboral i acceptar el possible desacord
Respectar l'opinió dels/de les altres quan aquesta sigui diferent de la pròpia, fent exercici d'empatia i sense jutjar
Cercar la manera més adequada de plantejar qüestions, disconformitats, opinions, etc. preveient l'actitud que pugui tenir l'altra persona i mesurant els efectes que pugui tenir en la relació
Plantejar el desacord i la queixa justificada de manera constructiva, aportant alternatives i cercant el millor moment per comunicar-la
Cercar postures d'apropament davant del desacord i, si no és possible, respectar les diferents posicions evitant imposar la pròpia
Reconèixer i valorar positivament les realitzacions i èxits professionals dels companys i de les companyes
Compartir els coneixements i les tècniques adquirides amb els/les companys/es de feina, i acceptar i reconèixer els que aquests/es aporten
Demandar ajuda quan la necessita confiant en les aportacions de la resta de professionals
Satisfer les necessitats i demandes dels companys i de les companyes de feina sempre que sigui possible



Dominar els aspectes bàsics de la comunicació per afavorir relacions fluïdes
Conèixer i utilitzar les normes bàsiques d'educació formal
Identificar les diferències en els tipus de relacions que s'estableixen segons l'àmbit d'actuació i transferir al context laboral aquells elements que es posen en joc eficaçment en la diversitat de situacions
Poder mantenir relacions estretes amb persones de la feina sempre que no interfereixin en la realització de la tasca. Saber escollir l'espai i el moment adients



DE
CONEIXEMENT

Conec i puc definir dues situacions de discriminació de gènere i per diferència cultural o religiosa.
Conec adjectius en quantitat i varietat suficient com per descriure amb detall una persona físicament i personalment.

D'EXECUCIÓ

En situacions serioses, com per exemple una entrevista de feina, mantinc una actitud i comunicació formals malgrat que l'altra persona, a qui no conec, es mostri propera i fins i tot utilitzi expressions per establir una relació col·loquial.
El primer que valoro dels companys i de les companyes de feina són les seves qualitats i els valors que aporten a l'equip. Analitzo els aspectes negatius de comportament que observo relativitzant i positivitzant, menys quan la gravetat de l'actuació no em permet fer-ho. Tinc present que les apreciacions són subjectives ja que responen al meu parer i ho tinc en compte si haig de comentar-li alguna cosa, primer poso en coneixement la meua opinió i la contrasto amb la seva.
Accepto les indicacions de millora i les crítiques constructives en referència a la feina que em dirigeix el/la cap. Fins i tot en els casos que no em semblen justes o fidels a la realitat, no personalitzo ja que s'està tractant qüestions de feina.
A la feina, baso les relacions amb la resta de companys i de companyes en el respecte personal i en la confiança de la realització eficaç de la tasca, sense que la diferència de sexes, procedències, edats, etc. interfereixin. De fet, considero que és important fer el possible per afavorir un bon clima laboral mantenint un tracte igualitari i participant en dinàmiques més informals amb tothom.
Conec les funcions i tasques que realitza cada company/a amb qui comparteixo la feina directa. Si circumstàncies puntuals ho reclamen i la meua feina m'ho permet, em poso a disposició de qualsevol per oferir la meua ajuda de manera organitzada i acotada.



NORMA DE LA COMPETÈNCIA:
RELACIÓ INTERPERSONAL



En una situació en què es produeix un desacord per feina, exposo tranquil·lament la meva versió dels fets i la meva opinió, demano a l'altra persona que doni els seus arguments i opinió, intento establir un diàleg fins a resoldre el malentès, la discrepància o el problema. Evito interpretar i no deixar que l'altra persona es pugui expressar, fer judicis de valor, viure el desacord com un atac, afavorir la creació de posicions oposades, implicar a terceres persones per a què es posicionin a favor d'una o altra, deixar-me dur per emocions negatives, perdre els nervis, etc.

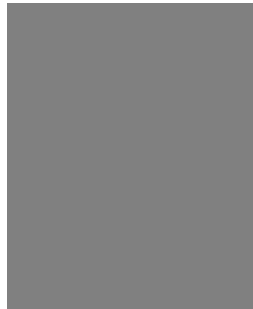
→ TORNA

DEFINICIÓ

Capacitat de prendre decisions i executar les funcions del lloc de feina des de la implicació i el compromís, tenint en compte els requeriments i les indicacions rebudes i els criteris propis d'actuació.

ELEMENTS

Conèixer els drets i deures dels treballadors i de les treballadores i els elements reguladors bàsics (conveni, contracte, nòmina, etc.)
Actuar respectant els paràmetres de la llibertat personal i dels valors i les normes col·lectives
Conèixer i interioritzar els objectius de l'organització
Conèixer i acomplir el marc normatiu de l'organització, respectant els drets i deures que se'n deriven
Conèixer les funcions del lloc de treball i tenir una actitud activa vers l'aprenentatge, en el cas que sigui necessari, per combatre les pròpies mancances i/o per respondre adequadament als nous requeriments
Desenvolupar amb eficàcia i eficiència les tasques assignades, cercant la millora continua i la qualitat dels resultats
Preveure l'efecte tant de les decisions preses com de les accions realitzades en l'execució de les funcions, assumir-los i actuar en conseqüència
Realitzar les preguntes justes i pertinents a la persona adient abans de dur a terme una tasca que es desconeix
Mostrar una actitud crítica i constructiva davant de l'organització amb la finalitat de millorar els resultats i ser capaç d'expressar-les de manera adequada
Prendre decisions de manera racional, sense deixar-se portar pel primer impuls
Cercar permanentment la millora professional, aprenent dels errors o fracassos
Avaluar les tasques realitzades i els resultats obtinguts amb esperit crític i intenció de millora



Tenir presents les fites per a l'assoliment dels objectius previstos acomplint la planificació i responent als criteris de qualitat establerts
Expressar correctament els límits professionals i la valoració pròpia sobre la possibilitat de dur a terme amb èxit un encàrrec de feina concret, proposar alternatives que mostrin la intenció de dur-lo a terme cercant ajuda o suport sempre que sigui necessari
Complir amb els compromisos adquirits amb l'empresa
Realitzar la feina d'acord a les indicacions rebudes



**DE
CONEIXEMENT**

Sé que és l'estatut dels treballadors i de les treballadores i puc explicar, a grans trets, els seu contingut.
Conec els drets i deures dels treballadors i de les treballadores. Puc citar 3 de cada.
Conec què és un sindicat. Puc explicar quina funció realitza i puc citar-ne dos.
Conec que és un contracte, m'asseguro que entenc tot el contingut abans de signar-lo.

D'EXECUCIÓ

Quan estic treballant, analitzo el funcionament de l'empresa: quins són els objectius generals, com està organitzada, quin és el clima laboral que es respira, com són les relacions laborals, quina és la política de recursos humans, quina representació tenen els treballadores i les treballadores, etc., per situar-me i saber en quin marc em moc. Aquesta anàlisi permanent em permet treure una idea, segons el meu parer, de quines són les fortaleces i febleses de l'empresa i, per tant, quines oportunitats puc esperar i quines no i prendre les decisions que cregui oportunes en cada moment.
Per aconseguir realitzar una feina de qualitat, necessito tenir clares tres qüestions bàsiques: què haig de fer, com ho haig de fer i quines són les competències pròpies que necessito posar en joc. Així, puc saber quins són els meus punts forts i aquells en què haig de millorar i cercar estratègies per materialitzar la millora.
En l'execució de la tasca diària sovint apareixen dificultats i adversitats que interfereixen i generen estrès. Jo accepto que és així i no em frustró cada vegada. En comptes de queixar-me, analitzo la situació concreta, cerco les causes, cerco quina part em correspon i quina és aliena i, tanmateix, cerco solucions alternatives que sospeso i duc a terme si està a les meves mans i que poso en coneixement del/de la responsable, si és necessari.

Pot passar que una empresa no estigui organitzada, per exemple: que no hi hagi objectius definits, que els/les persones que han de comandar no donen directrius sinó que van donant ordres puntuals i que la feina que cada persona ha de realitzar no està prou clara, etc. (seria una empresa on tothom va fent de tot a mida que arriben les consignes). Malgrat que el context sigui desfavorable, la meua posició ha de mantenir la implicació per realitzar una feina de qualitat i en el temps necessari (evitar temptacions de fer la feina de qualsevol manera o cercar estones per deixar de treballar justificant-se en la falta d'organització i les dificultats que se'n deriven).

En el treball hi ha petites incidències i desviacions que t'obliguen a prendre decisions sovint. En general, és habitual que aquelles que tenen a veure directament amb la feina pròpia les entomi el/la treballador/a directament, sempre que tingui la seguretat que les pot resoldre correctament i que el ritme de treball no es vegi afectat. Amb tot, pot passar que un dia el/la cap no estigui d'acord amb com has procedit (considera que t'has excedit a les teves funcions, que la solució que has pres és incorrecta, etc.) i que t'esbronqui. Davant d'aquesta situació és important escoltar atentament sense interrompre alhora que, mentalment, es va integrant la informació sobre com han anat els fets per elaborar una composició del que ha passat realment conjugant la dues versions. En el moment de respondre, cal assumir les decisions preses i exposar els motius, acceptant possibles errors i mostrant de manera assertiva els desacords evitant personalitzar i actuant a la defensiva.

Hi ha moments que una feina se't resisteix i no te'n surts. Quan es dóna aquesta situació mantinc la tranquil·litat per valorar alguns aspectes: si és puntual o si em passa sovint, si entenc bé la feina encomanda, si tinc les competències necessàries, si la feina l'haig de fer jo o crec que potser correspon a nivells superiors, etc. Amb les conclusions que trec, em poso de nou en marxa: Intento cercar alternatives per realitzar sol/a la feina, observo com ho fan la resta de companys/es i els plantejo dubtes concrets, fora de la feina busco recursos (altres professionals) per entendre i resoldre, etc. En darrera opció demano supervisió o suport del/de la responsable.

DEFINICIÓ

Capacitat per utilitzar les eines, programes, aplicacions i recursos informàtics i tecnològics requerits pel desenvolupament de la feina i per cercar, seleccionar, registrar, processar i comunicar la informació amb una actitud crítica i reflexiva.

ELEMENTS

Mostrar una actitud positiva davant les TIC entenent que, cada vegada més, són un recurs essencial per a l'execució de les funcions i tasques del lloc de feina
Utilitzar les tecnologies de la informació i de la comunicació com a eina per a cercar i organitzar la informació, processar-la i orientar-la, per aconseguir els objectius prèviament establerts
Organitzar la informació, relacionant-la, analitzant-la, sintetitzant-la i fent inferències i deduccions de diferent nivell de complexitat
Dominar l'ofimàtica: processador de textos, presentacions, fulls de càlcul, base de dades
Utilitzar les eines de navegació per Internet per a cercar la informació requerida en l'execució de les funcions
Mostrar una actitud crítica i reflexiva en la valoració de la informació disponible, contrastant-la quan sigui necessari
Saber utilitzar recursos compartits en una xarxa d'Intranet i d'Internet (web 2.0)
Dominar les prestacions del correu electrònic utilitzant-lo com a eina per a la comunicació interna i externa a l'empresa
Conèixer i saber fer ús d'editors gràfics i simuladors, si el lloc de feina ho requereix
Identificar, seleccionar i utilitzar correctament les eines i aplicacions informàtiques més idònies per a l'execució de les tasques
Identificar i resoldre els problemes habituals de software i hardware i realitzar les tasques de manteniment bàsic de l'ordinador
Conèixer i emprar bàsicament aparells i programes multimèdia, si el lloc de feina ho requereix
Avaluar i seleccionar noves fonts d'informació i innovació tecnològica a mida que van apareixent en funció de la seva utilitat i dels requeriments del lloc de feina

EVIDÈNCIES

**DE
CONEIXEMENT**

Puc citar els quatre programes bàsics del paquet office i explicar la finalitat pràctica de cadascun

Conec les principals prestacions del correu electrònic i puc explicar-les

Conec les tasques de manteniment bàsiques per a assegurar el correcte funcionament de l'ordinador

D'EXECUCIÓ

Quan he de crear un document de text sé quin programa informàtic he d'utilitzar i sóc capaç de treure el màxim rendiment de les prestacions que m'ofereix per a assegurar una bona presentació. Per exemple: sé triar i canviar el tipus i mida de la lletra, sé enganxar una imatge, posar un encapçalament i paginar, sé crear una taula, canviar la direcció del text, aplicar diferents sangries, etc.

Sovint utilitzo el correu electrònic com una eina més per a comunicar-me. Quan haig d'enviar un correu m'asseguro que arribarà a tots els destinataris i totes les destinatàries, que queda clar l'assumpte, que el text recull tota la informació que vull transmetre de manera clara i concisa i que, si és el cas, adjunto correctament els documents que vull fer arribar.

En ocasions és necessari cercar informació a través d'Internet. Abans de fer-ho m'asseguro que tinc clar quina informació necessito i penso la manera més adequada de cercar-la (quin buscador puc utilitzar, quines són les paraules clau per a una cerca més ajustada, a quines adreces que ja conec em puc dirigir, etc.). Quan inicio la recerca sóc capaç d'identificar ràpidament aquelles adreces que em poden oferir una millor informació, i puc contrastar la que vaig obtenint analitzant-la de manera crítica i prioritzant la de major qualitat. Un cop he finalitzat la cerca reviso tota la informació, m'asseguro de que he trobat el que estava buscant i proceso la informació tenint en compte l'ús que n'haig de fer (incloure-la a un document, enviar-la als/a les companys de feina, treure'n dades, fer una presentació, contrastar-la amb altra informació, etc.)

Sóc conscient de la importància de fer un bon ús de l'ordinador i dels perifèrics per al seu correcte funcionament i per a garantir la permanència i seguretat de la informació que conté. Per això, de manera habitual realitzo un seguit d'accions i comprovacions: m'asseguro de que els antivirus funcionen correctament, faig còpies de seguretat de tots el documents que vaig crear, reviso la capacitat disponible del disc dur i dels perifèrics d'emmagatzematge (USB), reviso les carpetes que he creat i les ordeno eliminant tots aquells documents que no són necessaris, etc.