

## ACTIVITAT:

## Cuinar per un sopar amb amics i amigues

## DESCRIPCIÓ DETALLADA. Què faig i com ho faig. Descripció del procediment que segueixo

Em prenc molt seriosament cuinar per un grup d'amics que he convidat, és una manera de fer-los saber que són importants per a mi i que és un plaer tenir-los. És una manera d'expressar-los la meua estima. Acostumo a seguir aquests passos:

1. Saber per a qui haig de cuinar: Número i gustos de les persones.
2. Decidir el menú tenint en compte els gustos i els aspectes que sí o sí haig de tenir en compte (persones vegetarianes, al·lèrgiques a algun aliment, que no els agradi gens alguna cosa, etc.): Cerco per Internet possibles receptes, m'agrada sorprendre, fer coses noves i no tirar per la via fàcil de fer el que sé que em surt bé. També miro que hi hagi varietat i que sigui equilibrat nutricionalment. De totes maneres, sempre tinc pensat un menú B per si hi ha algun imprevist. No decideixo un pressupost previ i de vegades quan acabo m'adono que he gastat més del que podia, cap problema perquè després estic el temps que calgui estrenyent-me el cinturó.

3. Reunir els ingredients: miro el que tinc a casa i faig llista del que em falta. Vaig a comprar articles de qualitat, una bona matèria primera és important. Quan tinc els ingredients, els poso tots sobre el taulell i els ordeno segons els aniré utilitzant.

4. Disposar els estris de cuina: m'asseguro de tenir a mà tot el que necessitaré

La higiene és imprescindible: em rento les mans constantment, em poso el davantal i rento tots els aliments. Vaig netejant a mida que embruto.

Prefereixo estar sol/a, m'agrada estar només per cuinar i no distreure'm. Això sí, em poso música de fons. Em poso amb temps perquè m'agrada anar fent, de vegades m'ha enxampat l'hora.

5. Mentalment procedeix en tres moments: preparació, elaboració i presentació. Aleshores em marco un full de ruta depenent del que impliqui la preparació, dels temps d'elaboració, de cocció, etc. És a dir, estableixo un procediment amb l'ordre de les tasques: primer faré això, després això, en tercer lloc...

- 5.1. A la preparació faig totes les operacions que requereixi el plat en qüestió: Tallar o pelar els ingredients, posar el forn per a què agafi temperatura, bullir l'aigua, preparar una massa, etc.

- 5.2. En l'elaboració depèn de si s'ha d'estar a sobre (per exemple vigilar el punt de cocció) o si es pot deixar, aleshores em poso a fer altres feines com elaborar les salses, preparar el pica pica, etc. Vaig tastant per confirmar que està al punt. Quan el plat està acabat, el tasto i el faig tastar. Si a mi no m'agrada, encara que l'altra persona em digui que està bo no el serveixo.

- 5.3. En la presentació m'esmerço a decorar els plats combinant colors. El plat sempre ha de ser blanc perquè així el menjar és el veritable protagonista.

La tria de begudes és una altra cerimònia: cervesa, refrescos, vi negre per la carn, vi blanc pel peix, digestius a les postres, etc.

## ELEMENTS DE VALOR I DE MILLORA. Anàlisi per obtenir els aspectes a potenciar i a millorar

Quan preparo un sopar el que tinc més en compte són el grup de persones convidades. Primer penso en cada una d'elles per, en acabat, decidir un menú que pugui acontentar tothom. Si ho porto a altres situacions, generalment procedeix així. Sempre penso en les persones que m'envolten, intento posar-me en el seu lloc per intentar entendre com pensen, com actuen, etc. Reconec que estic massa pendent de què poden pensar de mi i, sovint, actuo més segons el que crec que agradarà als altres que a mi. Per aquest motiu, m'agrada treballar sol/a, em sento més lliure i segur/a, m'evito la pressió que em genera la mirada d'una altra persona. Si tinc un/a cap, prefereixo que em doni les indicacions i em deixi fer, si m'està a sobre em tenso.

**(Competències destacades: Relació interpersonal i gestió de les emocions)**

M'agrada fer coses noves per sorprendre i per posar-me reptes. M'avorreix repetir i acomodar-me en la seguretat. Canviar, cercar la originalitat, proposar maneres diferents de fer el mateix, etc. em produeix una satisfacció immensa. És curiós perquè em fa cosa el possible judici de les altres persones però això no m'impedeix tirar endavant.

**(Competències destacades: Disposició a l'aprenentatge i a la millora i Creativitat)**

Per a mi és important fer les coses bé, l'expressió "va, ja està bé" no està en el meu vocabulari. Sóc exigent en què el resultat sigui el millor possible. Això m'acostuma a generar un punt de descontent permanent perquè quasi mai em satisfà del tot el resultat, sempre penso que podria estar millor. Un altre exemple clar són els estudis: començo a preparar-me un examen amb temps, amplio la informació i quan faig l'examen quasi mai estic content/a, em costa dir si m'ha anat bé i em sorprèn treure molt bona nota encara que sovint trec força bones notes. No m'agrada que m'ajudin, vull aconseguir fer les coses per mi mateix/a.

**(competències destacades: Responsabilitat –orientació al resultat, compromís, qualitat- i Gestió de les emocions)**

Quan serveixo el menjar, estic molt pendent de la reacció de la gent. Si els agrada, si fan comentaris, si no diuen res, si es deixen menjar al plat, etc. Si crec que ha sortit bé, me n'alegro, si no em desanimo i deixo que passi temps fins a tornar a convidar gent.

L'organització és el meu fort. Com que crec que és important la qualitat, necessito organitzar-me per tenir-ho tot sota control. Tinc una manera de procedir: primer concreto què haig d'aconseguir i tota la feina que implica, després prioritzo les tasques segons la urgència, cerco els recursos que necessito per fer la feina i m'hi poso encara que tingui mandra. Odio els imprevistos, de fet m'enfaden i de vegades fins i tot em bloquegen. M'atabala haver de calcular el temps, em sento més còmode si vaig fent, reconec que això fa que de vegades faci curt.

**(competències destacades: Organització, Adaptabilitat i Gestió de les emocions)**

### ACTIVITAT:

**Preparar una festa sorpresa d'aniversari (celebració 18 anys)**

**DESCRIPCIÓ DETALLADA.** Què faig i com ho faig. Descripció del procediment que segueixo

Els meus amics i amigues saben que m'encanta organitzar, i si es tracta d'una festa encara més! Per això sempre em demanen que m'encarregui de l'organització. Ho planifico tot tenint en compte que cal seguir els següents passos:

1r. Fer una proposta: elaboro una llista de tot el què cal fer, ordre a seguir, persones responsables de cada tasca i calendari. També faig una altra llista de tot el que necessitarem.

2n. Preparar la festa: Una setmana abans de la festa convoco a les persones que participaran en l'organització per començar a preparar-la. Els explico la proposta que he fet, la discutim i comencem a prendre decisions: lloc i hora de la festa, persones convidades (fer llista), menú i beguda (llista), tipus de decoració i música, regal, cost total de la festa i per persona.

Com que tinc bastanta experiència organitzant festes sé que s'ha d'estar alerta amb algunes qüestions perquè quan hi ha varies persones implicades és fàcil que se'n passin coses per alt o que hi hagi desacords. Per tant m'asseguro que no ens deixem res (per això ho he pensat tot abans), i quan costa posar-se d'acord miro d'aportar solucions: escoltant totes les opinions i triant la més popular entre tots i totes. Sempre espero que no hi hagi discussions perquè són situacions que em violenten molt. Per facilitar la presa de decisions proposo seguir aquests criteris que discutim i aprovem conjuntament:

- Lloc i hora: si es pot fer en alguna casa millor. Sinó lloguem un local. Dues persones s'encarreguen de buscar-lo (si és el cas) i de decorar-lo.
- Convidats/des: fem la llista conjuntament i es convida a les persones a qui l'homenatjada voldrà trobar a la festa. Després una persona s'encarrega de trucar-les i informar-les de tot.
- Menjar, pastís i beguda: fem la llista conjuntament. Ha de ser un menú de festa i econòmic. Dues persones s'encarreguen de fer les compres.

**ELEMENTS DE VALOR I DE MILLORA.** Anàlisi per obtenir els aspectes a potenciar i a millorar

Només m'agrada posar-me al capdavant d'un grup quan es tracta d'organitzar. Suposo que ho faig de bon gust perquè així puc contribuir a que tot surti bé. És el mateix que em passa quan cuino, que sóc molt exigent. I si ho sóc amb mi també ho sóc amb els/les altres. Com que estic al capdavant crec que tinc una responsabilitat i que haig de facilitar la feina aportant propostes i idees a partir de les quals decidir. Per mi és important escoltar a tothom, donar espai per opinar i mantenir el grup motivat i cohesionat. Diria que tinc força mà dreta però reconec que si hi ha massa desacords i discussions em bloquejo. Potser tinc més traça liderant la part més tècnica i no tanta en la gestió del grup.

**(Competències destacades: Lideratge i Responsabilitat –orientació al resultat, compromís, qualitat-)**

Encara que de vegades adopto el rol de líder, mai perdo de vista que som un equip i que la feina només sortirà bé si ens coordinem, cooperem i col·laborem els uns amb els altres. Per tant, jo només sóc una peça més de l'engrenatge. Penso que és molt important que tots/es tinguem unes tasques assignades i que ens en responsabilitzem. Si algú es desentén de la feina reconec que em molesta però com que no sé com resoldre-ho acostumo a assumir jo les seves tasques.

**(Competències destacades: Treball en equip i Relació interpersonal)**

- Música: la tria una persona tenint en compte els gustos de tothom i especialment de la protagonista de la festa.
  - Regal: és la festa sorpresa però igualment podem pactar si li volem fer alguna cosa més. Si és així decidim què li fem i una persona s'encarrega d'anar-ho a comprar.
  - Pressupost: com que hem decidit què comprarem (de decoració, menjar, beguda, regal, etc.) ja podem fer un pressupost aproximat i dividir-lo entre el número de persones convidades. Com que acostuma a passar que alguna compra surt més barata o més cara del previst i que de tots /es els convidats/des falla algú, s'hauria d'establir un marge: el cost per persona serà entre "... i "...". Una persona s'encarrega de recollir els diners, distribuir-los a qui fa les compres i d'assegurar-se que tot quadra.
  - Per acabar s'ha de pensar "l'estratègia" per a què l'homenatjada no s'assabenti de res. Una persona pot estar amb ella i l'enganyar-la per portar-la al lloc de la festa.
- Pactem el calendari. Cal confirmar els/les convidats/des i reunir els diners amb prou temps per a què els/les encarregats/des de les compres puguin fer-ho amb uns dies d'antelació per si hi ha algun imprevist. Tenim una setmana, hi ha temps de sobres.
- 3r. Fer el seguiment: Després d'aquesta trobada tothom es posarà mans a l'obra i jo m'encarrego d'anar assegurant que tot marxa segons el previst. Sé que durant aquests dies haig d'estar atenta al mòbil i al correu.
- 4t. Muntar la festa: el dia abans es decora l'espai, i el mateix dia (unes hores abans) es porta tot i es prepara (menjar, beguda, pastís, regal, música, etc.). Els convidats/des saben que han d'arribar mitja hora abans.
- 5è. Recollir: Quan la festa s'ha acabat, tot i que fa molta mandra, entre tots i totes ho hem de deixar tot net i recollit.

Ja he comentat que l'organització se'm dóna molt bé; tret de quan hi ha imprevistos i amb el càlcul dels temps... i en l'organització d'una festa sorpresa això no pot fallar!

**(Competències destacades: Organització, Adaptabilitat i Gestió de les emocions)**

Quan elaboro la proposta ja penso qui es pot encarregar de cada tasca. Si hi ha alguna cosa que em fa patir és que la gent no estigui d'acord amb la feina que els proposo. Quan distribueixo tasques sempre tinc en compte què se li dóna millor a cada persona i què li pot motivar més però sovint això és motiu de discussió. Si es donen aquestes situacions em costa molt negociar i sempre acabo cedint per no discutir. Se'm fa difícil defensar el que jo penso, encara que cregui que la meua proposta és idònia i que tothom hi sortiria guanyant. Un altre exemple: aquest any he treballat de dependenta a les tardes i caps de setmana. A l'hora de pactar els torns del dissabte 3 persones volíem els matins però només podien optar-hi 2. Per no haver de negociar vaig preferir renunciar a aquest torn. No vull que hi hagi mala maror entre nosaltres.

**(Competències destacades: Negociació i Relació interpersonal)**

### ACTIVITAT:

**Assistent de botiga de roba**

**DESCRIPCIÓ DETALLADA.** Què faig i com ho faig. Descripció del procediment que segueixo

La feina es distribueix en quatre àrees: atenció clientela, caixa, magatzem, botiga.

A Caixa només hi vaig quan hi ha força cua i em reclamen per megafonia. Generalment em poso al costat de la persona que cobra per treure les alarmes, plegar i embossar la roba. També haig de plegar la roba que va quedant per la caixa i dur-la a magatzem o botiga. Ocasionalment cobro però no puc fer cap altra operació, haig de cridar a la responsable.

**ELEMENTS DE VALOR I DE MILLORA.** Anàlisi per obtenir els aspectes a potenciar i a millorar

En aquesta feina haig d'estar tota l'estona en moviment i alerta per acomplir en les quatre àrees. Sé que la feina més important és l'atenció directa però sense deixar de banda magatzem i botiga. Jo el que faig és anar repassant visualment la botiga seguint com una mena de circuit fix, així m'asseguro que reviso cada racó.

En el Magatzem em toca classificar (etiquetar i desar) producte quan arriba i introduir-lo a la Base de dades segons codi. Haig d'assegurar-me que hi ha prou existències, quan detecto que falta reposar estoc informo a la persona responsable del centre. Quan falta producte a botiga, m'encarrego d'anar a cercar-lo a magatzem i actualitzar l'estoc a la base de dades. També l'haig de mantenir net, especialment quan arriba el camió (escombrar, reciclar plàstic i cartró, etc.).

A la Botiga haig de vigilar que hi ha talles de totes les peces i que porten l'alarma, en cas que en faltin les haig de reposar del magatzem. Tinc una secció assignada per l'atenció a clientela i ordre botiga però si ho tinc tot en ordre haig d'anar passant per les diferents seccions i posar en ordre el que calgui (plegar roba, arreglar piles, repassar penjadors, posar a lloc roba descol·locada, etc.). Quan estic a emprovadors haig de comptar les peces que entren, donar el cartell amb el número de peces i vigilar la sortida que tot estigui ok, em toca anar plegant i penjant a la burra tota la roba que deixa la clientela i, si puc, faig algun servei (per exemple anar a buscar una talla). A més a més d'estar alerta de tenir la botiga ordenada, ha d'estar neta (escombrar, fregar, treure la pols, netejar emprovadors, etc.).

L'Atenció a la clientela, segons l'empresa és la tasca més important de totes les que faig. La clientela és prioritària, és a dir, que si hi ha una persona que demana ser atesa cal deixar el que estiguis fent per satisfer-la. La política de l'empresa és que no destorbem, les persones que compren a la nostra botiga saben el que volen, per tant, ja sol·licitaran els nostres serveis quan els vingui bé. Aleshores s'ha d'estar en plena disposició per informar i assessorar (en cas que ens ho demanin expressament) sense imposar el propi criteri, acompanyant en trobar allò que cerquen, en acabar de decidir-se, amb un somriure constant a la boca però tampoc convertint-nos en assistents personal ja que només podríem atendre una persona al dia.

Em fixo: Primer en les persones, per prevenir si necessitaran atenció (les tinc classificades per etiquetes: "va per lliure", "si dubta preguntarà", "no sap què vol, estic pendent" i altres que em surten); Segon en el producte, que n'hi hagi de tot l'assortiment i que estigui en condicions i Tercer en la botiga. A mida que vaig repassant prenc nota mental de tot el que haig de fer. Després m'hi poso i mentalment vaig buidant la llista de tasques. Quan acabo torno a començar. Generalment m'espavilo, només demano algun aclariment puntual a l'encarregada de botiga.

**(Competències destacades: Organització)**

Em va millor poder fer les coses una darrera l'altra. Quan hi ha molta feina i haig de fer dues o més coses alhora i barrejades em col·lapso i m'equivoco i com que m'equivoco m'enrabió. Aleshores sovint em queixo de tot, reconec que tendeixo a tirar les culpes a les circumstàncies.

**(Competències destacades: Organització, Responsabilitat, Gestió de les emocions)**

Si tinc la meva feina feta, vaig per la botiga ajudant a la resta. De vegades hi ha companys i companyes que es molesten perquè em poso a fer coses a la meua manera en la seva zona sense avisar ni demanar abans si necessiten un cop de mà. També perquè els dic com han de fer les coses per a què millorin. Trobo que tenen la pell massa fina.

**(Competències destacades: Comunicació, Relació interpersonal, Treball en equip)**

Quan atenc una persona, li pregunto sobre les seves necessitats, els seus gustos i la informo de diferents peces tenint en compte el que ella m'ha explicat. Intento transmetre positivisme ("segur que hi ha alguna cosa per a tu") sense pressionar. M'agrada quan es produeix l'encaix entre persona i producte.

**(Competències destacades: comunicació, relació interpersonal - atenció clientela-)**

## CONCLUSIONS. MAPA DE LES MEVES COMPETÈNCIES

### COMPETÈNCIES FORTES

#### **Organització i Adaptabilitat:**

Tinc capacitat de veure tot el que implicarà aconseguir un objectiu abans de planificar el procés de treball.

Generalment aconsegueixo les feines per assolir el resultat que m'he proposat

#### **Organització i Autonomia:**

He establert un sistema de treball que em permet assegurar que faig tot el que toca.

Sempre estic alerta per anticipar-me a possibles imprevistos (per exemple sé que quan entra un grup gran de turistes, després faltará roba de temporada)

Intento espavilar-me sense haver de demanar ajuda ni supervisió (per exemple si sé que no em podré recordar de tot, m'ho apunto en una llibreta que sempre porto a sobre)

#### **Iniciativa i autonomia:**

Normalment cerco maneres de treure endavant els meus propòsits.

Quan s'ha de fer una cosa, m'hi poso sense esperar a veure què fa la resta o que la persona responsable m'hagi de dir "però va, fes".

Per a mi és important fer la feina sense que hagin d'estar per mi. Si tinc dificultats m'espavilo sol/a a resoldre-les.

#### **Disposició a l'aprenentatge i a la millora:**

Tinc interès i curiositat per aprendre coses noves. M'hi poso encara que sigui un tema que em costi

M'agrada aprendre de manera autodidàctica cercant la informació, seleccionant-la, entenent-la i retenint-la. És un repte superat.

Identifico les meves mancances en funció del que m'exigeix l'entorn (els estudis, en una feina) i faig el possible per millorar.

### ÀREES DE MILLORA

#### **Organització i Adaptabilitat:**

Preveure possibles incidències i imprevistos que poden alterar la planificació prevista

Aprendre a gestionar els imprevistos. Em molesta que em treguin de la rutina que jo m'he marcat.

Cercar alternatives que permetin superar l'imprevist i aconseguir l'objectiu

Millorar la gestió del temps, calculant el temps que es necessita i ajustant-lo al temps de què dispo.

Pensar un sistema per gestionar la feina quan s'ha de fer més d'una cosa alhora.

#### **Disposició a l'aprenentatge:**

Aprendre a acceptar la crítica provinent d'una altra persona, especialment si és constructiva i me la fa algú amb més coneixement.

Acceptar l'ajuda i la supervisió. Tot i intentar resoldre les dificultats de manera autònoma, demanar ajuda i supervisió en cas que ho necessiti

Acceptar amb més positivitat els meus errors (no suportó que m'hagin de cridar l'atenció perquè he fet malament una cosa), orientant-me a buscar solucions i maneres de millorar i evitant tancar-me donant voltes a l'error i buscant possibles culpables.

**Responsabilitat:**

Si haig de fer una cosa m'hi poso encara que em faci mandra  
 No deixo les coses per al darrer moment  
 Com a norma em proposo aconseguir el millor resultat, no em conformo en acabar i prou  
 Crec que la feina s'ha de fer bé i m'esmerço en aconseguir-ho (per mi és important poder tenir la llista de feines a fer buida, intento que no em quedin feines pendents)

**Relació interpersonal:**

Tinc capacitat d'empatia. M'esforço en posar-me en el lloc de l'altre per entendre.  
 Evito fer judicis perquè entenc que cada persona té una manera de pensar i fer.

**Relació interpersonal (companys i companyes) i Treball en equip:**

Respecto l'opinió de tothom encara que sigui molt diferent a la meua  
 En general, veig primer la part bona de les persones. Sovint trec importància als defectes.  
 Quan un/a company/a em comenta alguna cosa que no li ha agradat, l'escolto sense molestar-me.  
 Evito la confrontació, les respostes pujades de to i la falta de respecte.

**Treball en equip**

Tinc clar que treballem per un objectiu comú, compartit i consensuat.  
 Em responsabilitzo de les tasques a què m'he compromès i m'asseguro d'acomplir-les amb qualitat.  
 Sóc capaç de donar un cop de mà a qui ho necessiti.

**Lideratge**

Tinc capacitat de guiar un procés de treball, preveient el procediment a seguir.  
 Contemplo a totes les persones de l'equip, posant atenció als seus interessos i vetllant per mantenir alta la motivació.  
 M'asseguro de facilitar tota la informació a l'equip.

**Relació interpersonal i Gestió de les emocions:**

Admetre les opinions negatives sobre una feina que hagi realitzat. Analitzar-les i positivitzar-les com un element de millora  
 Acceptar que una persona tingui una resposta diferent a la que jo he previst quan he preparat una cosa especialment per a ella o quan he pres una decisió pensant en ella.

Cercar maneres de gestionar la ràbia que em provoca equivocar-me, especialment si m'han hagut de cridar l'atenció. Em toca l'orgull.  
 Respectar la manera d'organitzar-se de la resta de companys i companyes.  
 Proposar-me per ajudar sense posar-m'hi directament marcant els meus criteris.  
 Deixar el to alligador que utilitzo per dir-li a un/a company/a com ha de fer les coses. Passar a suggerir buscant el moment i lloc més adequats per parlar-hi.

**Treball en equip**

Estar disposada a demanar ajuda quan veig que la necessito.

**Lideratge**

Explicar les raons que m'han dut a prendre una decisió. Exposar amb seguretat el perquè i per a què.  
 Gestionar el desacord entenent que és usual quan s'interacciona amb altres persones, incorporant-lo com un element de millora.  
 Afavorir que els desacords o queixes es plantegin de manera constructiva i que s'aportin alternatives.  
 Cercar i aplicar estratègies per a mantenir-me com a referent del grup.

### **Comunicació i atenció a la clientela:**

Faig preguntes clau per a conèixer què vol la clientela. No me'n vaig per les branques fent preguntes o comentaris que facin perdre el temps.

Tinc capacitat de posar-me en el lloc de la persona, m'estic d'expressar el que crec que li quedaria bé segons els meus gustos.

Evito enganyar. Si una persona em demana opinió directa, li dic el que crec fent referència a tendències generals (per exemple una dona amb malucs grans que em demana com li queda una faldilla ajustada, jo li exposo que en general les dones amb aquestes formes opten per un tipus de roba ...)

### **Comunicació:**

Utilitzar expressions que m'obliguin a proposar alternatives quan em queixo sense parar (per exemple en comptes de dir "és que..." forçar-me a dir "malgrat que...")

### **Negociació**

Situar-me des de la idea que l'altre té dret a conèixer el meu posicionament, i que només es poden cercar solucions que beneficiïn a les dues parts quan tota la informació s'ha compartit.

Explicar clarament el meu punt de vista, opinió o demanda. Assegurar-me que dono tota la informació que l'altre necessita per poder entendre el meu posicionament.

Expressar-me de manera ferma, segura i alhora constructiva.