

DICCIONARI DE COMPETÈNCIES TRANSVERSALS CLAU PER L'OCUPABILITAT DE JOVES

HI
TROBARÀS

La norma de nou competències transversals i d'una competència instrumental bàsica:

- ADAPTABILITAT
- COMUNICACIÓ
- DISPOSICIÓ A L'APRENTATGE
- GESTIÓ DE LES EMOCIONS
- IDENTIFICACIÓ
- INICIATIVA-AUTONOMIA
- ORGANITZACIÓ
- RELACIÓ INTERPERSONAL
- RESPONSABILITAT
- TIC (tractament de la informació i competència digital)

Norma de la competència:

- ▶ Nom i definició de la competència
- ▶ Elements de la competència:
Components de la competència. Ajuden a entendre millor què vol dir, què implica.
- ▶ Evidències de coneixement i d'execució:
Alguns exemples d'indicadors, certes que evidencien el coneixement i la posada en joc (execució) competent.

I referències d'altres diccionaris de competències que pots trobar a la xarxa

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: ADAPTABILITAT

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

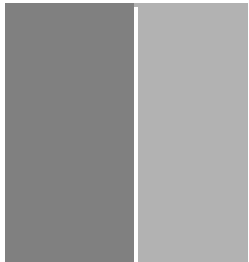
ELEMENTS

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: ADAPTABILITAT

		<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Adoptar les noves tecnologies com a instruments imprescindibles en el mercat de treball actual i incorporar-les en la realització de la pròpia tasca</p>
EVIDÈNCIES	DE CONEIXEMENT	<p>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</p> <p>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</p>
	D'EXECUCIÓ	<p>Puc confeccionar un currículum per competències adaptat als diferents llocs de feina als que vull optar</p> <p>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</p> <p>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 meua primera decisió, pros i contres de l'altra alternativa, etc.</p> <p>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.</p>

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: COMUNICACIÓ

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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: COMUNICACIÓ

		<p>Utilitzar la comunicació no verbal de manera oportuna (gestos, mirada, expressions facials, postures, contacte físic, etc.)</p> <p>Llegir de forma fluïda, expressiva i comprensiva diferents tipus de textos escrits</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
EVIDÈNCIES	DE CONEIXEMENT	<p>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.</p> <p>Conec els elements bàsics presents en el procés comunicatiu i les normes sintàctiques per articular correctament un missatge.</p> <p>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.</p>
	D'EXECUCIÓ	<p>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.</p> <p>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.</p>

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: COMUNICACIÓ



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, alligónar, 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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: **DISPOSICIÓ A L'APRENTATGE**

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: DISPOSICIÓ A L'APRENTATGE

		<p>Incorporar i acceptar la formació contínua i la millora permanent com a requeriments indispensables per al desenvolupament professional i personal</p> <p>Atorgar a un/a mateix/a la major part de responsabilitat respecte a la pròpia millora professional</p>
EVIDÈNCIES	DE CONEIXEMENT	<p>Conec el funcionament del sistema educatiu. Puc explicar l'esquema que presenta tots els ensenyaments.</p> <p>Conec sistemes d'aprenentatge i estudi i puc explicar el procés que utilitzo jo.</p> <p>Conec tècniques d'aprenentatge i estudi i puc explicar-ne dues de les que utilitzo.</p>
	D'EXECUCIÓ	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: DISPOSICIÓ A L'APRENTATGE

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.

Aprende 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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: GESTIÓ DE LES EMOCIONS

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: GESTIÓ DE LES EMOCIONS

		<p>En situacions d'estrès de treball (punta de feina, acumulació de tasques, etc.), processar la situació i actuar pautant solucions creatives i constructives</p> <p>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</p> <p>Ser capaç de reconèixer verbalment els errors propis</p> <p>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</p>
EVIDÈNCIES	DE CONEIXEMENT	<p>Tinc lèxic suficient com per posar nom a les emocions que sento i descriure-les.</p> <p>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.</p> <p>Puc definir les següents emocions: enuig, por, eufòria.</p>
	D'EXECUCIÓ	<p>A la feina hi ha persones vehements 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: reproduïxo 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.</p>

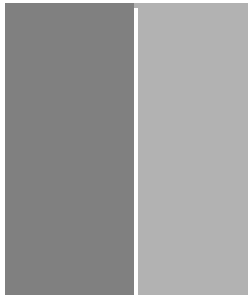
NORMA DE LA COMPETÈNCIA: GESTIÓ DE LES EMOCIONS

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 canvies 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·lizadores (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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: GESTIÓ DE LES EMOCIONS



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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: IDENTIFICACIÓ

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

ELEMENTS

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: IDENTIFICACIÓ

	<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>	
EVIDÈNCIES	DE CONEIXEMENT	<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>
	D'EXECUCIÓ	<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>

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: IDENTIFICACIÓ



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 nego; i, finalment, dels requisits que demanen sé quins aconpleixo 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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: INICIATIVA-AUTONOMIA

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: INICIATIVA-AUTONOMIA

		<p>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</p> <p>Analitzar les possibilitats i limitacions pròpies i del lloc de feina, i emprendre accions per a desenvolupar-les i superar-les</p> <p>Avaluar de manera sistemàtica les pròpies actuacions en el lloc de feina i treure'n conclusions constructives</p>
EVIDÈNCIES	DE CONEIXEMENT	<p>Puc descriure les funcions i tasques del meu lloc de feina</p> <p>Conec el procés i procediment per realitzar la meva feina</p>
	D'EXECUCIÓ	<p>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.</p>

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: INICIATIVA-AUTONOMIA

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 meua aportació encara que em faci vergonya o senti inseguretat i tot i sabent que no tindrà l'aprovació de tothom perquè crec que les coses s'han de dir i tots els punts de vista ajuden a construir.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: ORGANITZACIÓ

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: ORGANITZACIÓ

	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

EVIDÈNCIES	DE CONEIXEMENT	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
	D'EXECUCIÓ	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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: ORGANITZACIÓ

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.

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.

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).

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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: RELACIÓ INTERPERSONAL

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: RELACIÓ INTERPERSONAL

		<p>Dominar els aspectes bàsics de la comunicació per afavorir relacions fluïdes</p> <p>Conèixer i utilitzar les normes bàsiques d'educació formal</p> <p>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</p> <p>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</p>
EVIDÈNCIES	DE CONEIXEMENT	<p>Conec i puc definir dues situacions de discriminació de gènere i per diferència cultural o religiosa.</p> <p>Conec adjectius en quantitat i varietat suficient com per descriure amb detall una persona físicament i personalment.</p>
	D'EXECUCIÓ	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: RESPONSABILITAT

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: RESPONSABILITAT

		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
EVIDÈNCIES	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 frustro 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.	

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: RESPONSABILITAT

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.

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: TIC

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

NORMA DE LA COMPETÈNCIA: TIC

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 finalitzar 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.		

ALTRES DICIONARIS DE COMPETÈNCIES

PER SI VOLS CONSULTAR ALTRES DICIONARIS



1

Diccionari de competències clau de Barcelona Activa

<http://w27.bcn.cat/porta22/cat/altres/diccionari.jsp>

2

Diccionari de competències **interactiu** de Barcelona Activa

http://w28.bcn.cat/_ch_/ccd/app.php?gAppId=ccd&gInterfaceLanguage=ct&gEnvironment=singleWeb

3

Diccionari de competències de Martha Alles

<http://www.scribd.com/doc/9675960/Diccionario-Competencias-Laborales-Martha-Alles>

4

Diccionari de competències de l'IMO de l'Ajuntament de Lleida

<http://imo.paeria.cat/backup/competencies/>

5

Diccionari Europeu

http://disco-tools.eu/disco2_portal/