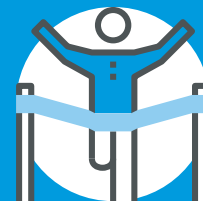
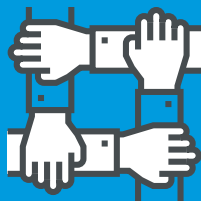
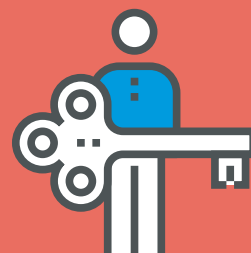


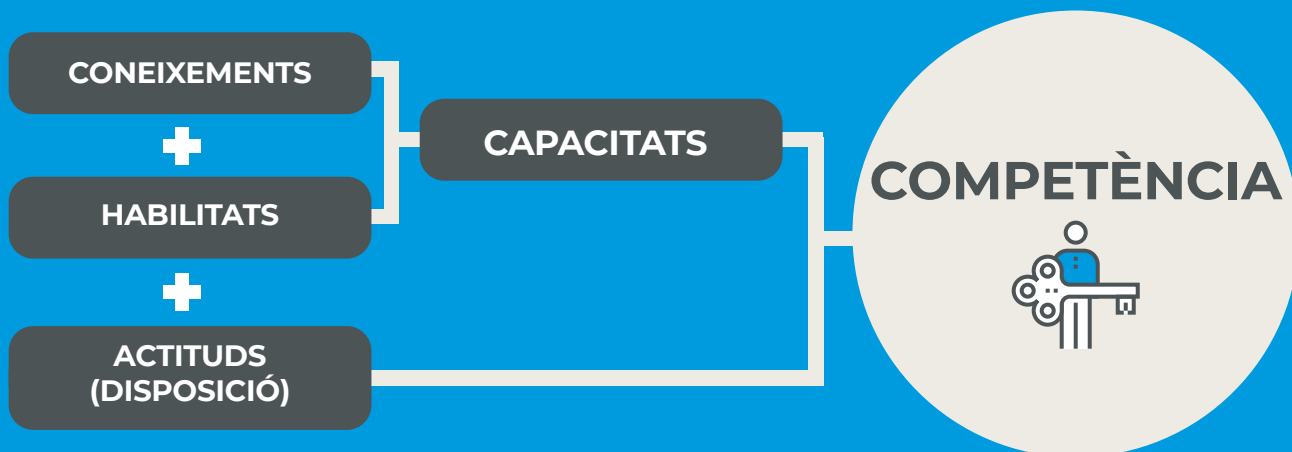
LES COMPETÈNCIES

Serveis d'Ocupació
d'Alella, el Masnou i Teià



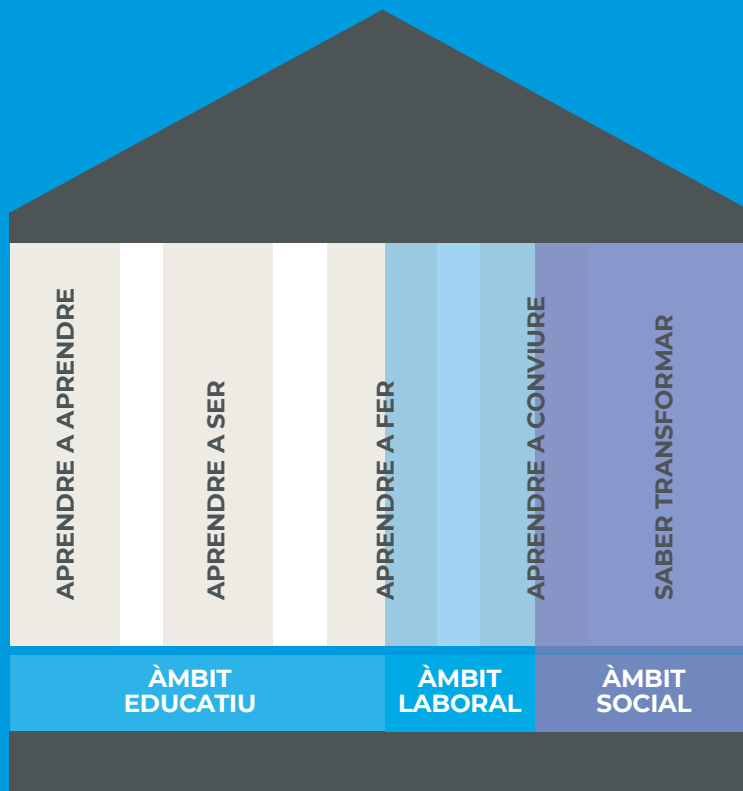
Què són les competències?

Les competències són totes aquelles habilitats i coneixements, és a dir, capacitats, i actituds que tenen les persones i que ajuden a desenvolupar una feina de manera reeixida.



Tothom les pot adquirir? Com?

“Cap ésser humà no es forma a si mateix, sinó que ho fa en un context sociocultural **determinat** amb l'objectiu de millorar-lo”.



Tipus de competències

TIPUS PRINCIPALS DE COMPETÈNCIES

COMPETÈNCIES
BÀSIQUES

COMPETÈNCIES
TÈCNIQUES

COMPETÈNCIES
TRANSVERSALS

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

Definició:

Són les que fan referència a les competències adquirides després d'haver realitzat una formació específica. Aquestes competències són diferents per a cada professió i normalment s'adquireixen realitzant una formació específica.

Exemples:

Una persona que s'hagi format en cuina hauria d'haver adquirit unes competències tècniques sobre l'ús dels ganivets, les tècniques de cocció dels aliments o l'organització d'una cuina.

COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Definició:

Són aquelles que permeten l'accés a una formació o una feina, són els coneixements bàsics que permeten accedir a una feina.

Exemples:

El coneixement i domini de la llengua materna i/o paterna, el coneixement d'una llengua estrangera, competències bàsiques matemàtiques, competències bàsiques en l'ús de les TIC per a la recerca de feina...

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Definició:

Són totes aquelles habilitats i aptituds que fan que un treballador o treballadora desenvolupi de manera eficaç la seva tasca. Les competències transversals serveixen per desenvolupar qualsevol professió i s'adquireixen a través de diferents contextos (laborals o no).

Exemples:

Treball en equip, responsabilitat, iniciativa, relació interpersonal, disponibilitat per aprendre, etc.



Quines competències hem de desenvolupar en l'àmbit laboral?

Per exercir eficaçment una professió més enllà dels títols i anys d'experiència és necessari posar en joc els tres tipus de competències: bàsiques, tècniques i transversals.

Tenint en compte que les persones al llarg de la nostra vida hem adquirit unes competències base i que ens formem per adquirir unes competències tècniques, de la mateixa manera és molt important treballar les competències transversals.

Les competències transversals fan referència al conjunt de capacitats i habilitats necessàries per donar resposta a situacions laborals diverses. Són transversals en moltes ocupacions, és a dir, serveixen per a totes les feines, tot i que algunes poden ser especialment importants en alguna ocupació concreta.

Són competències que no es desenvolupen exclusivament en una sola situació, sinó en moltes, de manera que si s'han adquirit en un determinat context també es poden adaptar i aplicar en un altre. D'això se'n diu *transferència*.





1. RELACIÓ SOCIAL I COMUNICACIÓ
(interacció amb els altres)



2. AUTONOMIA I PROACTIVITAT
(control, sense ajuda)



3. RESPONSABILITAT
(actuar de manera conseqüent)



4. ORGANITZACIÓ DE LA PRÒPIA FEINA
(prioritats, etc.)



5. TREBALL EN EQUIP
(treballar de manera eficaç en equip)



6. ADAPTABILITAT
(treball eficient, diferents àmbits)



7. DISPOSICIÓ PER A L'APRENTATGE I LA MILLORA CONTÍNUA
(proactivitat, valorar la possibilitat d'aprendre)



8. TREBALL SOTA PRESSIÓ O GESTIÓ DE L'ESTRÈS



9. ORIENTACIÓ DE LES PERSONES I DEL SERVEI
(treballar en benefici dels altres)



10. COMPROMÍS AMB LA FEINA I L'ORGANITZACIÓ
(treballar amb i per a l'empresa)



11. ORIENTACIÓ PER A L'ASSOLIMENT D'OBJECTIUS I RESULTATS
(rendibilitzar el propi esforç)

LES COMPETÈNCIES TRANSVERSALES MÉS VALORADES EN L'ÀMBIT LABORAL SÓN:



1. RELACIÓ SOCIAL

Definició

Capacitat per interaccionar amb una o més persones de manera efectiva, establint vincles positius basats en la confiança i el respecte que contribueixin a crear un bon clima laboral i personal.

Què implica?

- Promoure el respecte a la pluralitat.
- Aplicar l'empatia.
- Valorar positivament les persones.
- Mostrar interès cap als altres.
- Expressar idees de manera assertiva.

Exemples

Mestra o mestre que a l'aula té diversos infants amb característiques diferents i els ha de tractar per igual tenint en compte la idiosincràsia de cadascú i respectant-los a l'hora d'interaccionar com a grup.

Simulació

La Marta és mestra de primària d'una escola i a l'hora del pati s'ha trobat que l'Albert, el nen que tot just acabava d'arribar al centre, estava sol al pati. La Marta decideix fer una dinàmica de grup amb un joc de presentació i cooperació per treballar la cohesió de grup.



2. AUTONOMIA I PROACTIVITAT

Definició

Capacitat per assumir el ple control de les accions que es porten a terme, sense necessitat d'ajuda i supervisió constants. Prendre decisions i desenvolupar accions creatives per generar millores i solucions davant d'incidències.

Què implica?

- Conèixer les funcions del lloc de treball.
- Saber trobar solucions i prendre decisions.
- Realitzar propostes innovadores i creatives dins el lloc de treball i saber traslladar-les perquè les aprovi la persona adient.
- Assumir els riscos a l'hora de posar en pràctica aquestes propostes sense por als obstacles.

Exemples

Conserge que es troba en un edifici (tant de pisos com en un edifici públic) i ha de resoldre situacions per si mateix i utilitzar recursos variats de manera productiva.

Simulació

L'Àlex, conserge d'una comunitat de pisos, s'ha trobat que la porta del pàrquing no funciona correctament i ha pensat en totes les gestions que ha de fer per solucionar el problema. En primer lloc, ha trucat al servei tècnic perquè ho resolguin al més aviat possible. En segon lloc, ha fet diversos rètols que ha penjat al plafó dels portals i a la porta d'accés al pàrquing per fer difusió de l'avaria i informar que l'hauran d'obrir manualment. Finalment, a primera hora del matí, estarà més pendent de les entrades i sortides dels vehicles per assegurar-se que ningú no tingui cap problema.



3. RESPONSABILITAT

Definició

Capacitat per actuar de manera conseqüent amb les decisions preses conscientment i des de la llibertat, assumint els deures i obligacions derivats del lloc de treball, respectant la normativa i perseguint l'assoliment dels estàndards de productivitat, qualitat i eficiència assignats.

Què implica?

- Puntualitat.
- Higiene i vestimenta òptima.
- Assegurar el correcte acompliment de la feina.
- Conèixer i aplicar les normes de seguretat i mesures de protecció.
- Assumir els propis errors i aplicar mesures per evitar que es repliquin en un futur.
- Admetre la falta de coneixement de procediments prioritzant la bona realització de la feina a l'orgull propi.
- Prendre decisions i establir prioritats.

Exemples

Un conductor o conductora d'autocar ha de tenir molta responsabilitat pel fet que transporta persones i ha de complir un horari estricte.

Simulació

La Rosa és conductora d'un autocar i es dedica a portar la gent gran de casa a la residència i a la inversa. Ha de procurar complir els horaris i les parades de la ruta establerta, per arribar puntual a la residència i continuar el servei.



4. ORGANITZACIÓ DE LA PRÒPIA FEINA

Definició

Capacitat de determinar fites, resultats i prioritats en l'execució de les tasques associades al lloc de la feina, actuant per complir els terminis i els nivells de qualitat exigits.

Què implica?

- Conèixer els objectius, les responsabilitats i les funcions de la feina.
- Programar la feina d'acord amb el termini d'entrega.
- Conèixer el temps de dedicació que comporta l'execució de cada tasca assignada.
- Tenir preparat el material i les eines necessàries.
- Actuar tenint en compte les possibles incidències.
- Gestionar els imprevistos.
- Mantenir l'espai de treball en condicions òptimes d'ordre i netedat.

Exemples

Un perruquer o perruquera ha d'organitzar les tasques d'acord amb la durada de la feina, el volum de tasques i la dedicació del temps a cadascuna, i ha de preveure acabar-les abans de finalitzar la jornada. També ha de preveure la feina a llarg termini.

Simulació

La Mercè té una perruqueria pròpia i ha de gestionar l'agenda per poder optimitzar el temps, tenint en compte el que necessita en la realització de cada servei. Per exemple, mentre posa el tint a una clienta, que triga uns 40 minuts a actuar, pot rentar el cap a una altra persona.



5. TREBALL EN EQUIP

Definició

Capacitat per treballar de manera eficaç col·laborant, compartint informació i creant sentiment de pertinença en un equip, per assolir un objectiu comú.

Què implica?

- Conèixer els objectius generals de l'organització i els particulars del departament.
- Conèixer els noms, lloc de treball, posició i funcions de tot l'equip.
- Participar en els processos de presa de decisions.
- Mantenir una actitud cooperativa.
- Participar en la distribució de tasques, tenint en compte les habilitats i capacitats de cada membre de l'equip.
- Evitar personalitzar els èxits o fracassos en un membre.
- Reconduir situacions de tensió i/o conflicte.

Exemples

Un cuiner o cuinera ha de conèixer l'estil del restaurant, tenir en compte l'organització del personal en funció del volum de feina, saber delegar i cooperar amb la resta del personal, tenint en compte les capacitats dels altres membres de l'equip.

Simulació

La Lluïsa comença el dia fent la comanda de tot el necessari per poder realitzar els menús setmanals. En posar-se a fer els plats del menú, ha de decidir en qui delega cada tasca. El David s'encarrega d'elaborar les salses; la Magda, de la presentació; en Manel es dedica als segons, i la Judith crea les postres. Mentrestant, ella s'encarrega dels primers plats i de supervisar la resta de l'equip.



6. ADAPTABILITAT

Definició

Capacitat per treballar de manera eficient en diferents àmbits, situacions, activitats i amb persones diverses, afrontant els canvis produïts en l'entorn del lloc de treball i/o l'organització constructivament.

Què implica?

- Actitud oberta i positiva vers els canvis integrant-los com una oportunitat de millora.
- Ser capaç d'assumir diferents rols, funcions i tasques a la feina.
- Cercar diverses alternatives davant de situacions dificultoses.
- Comprendre i valorar punts de vista diferents modificant, si cal, el propi.
- Incorporar l'avenç de les tecnologies per optimitzar processos.

Exemples

Un cambrer o cambrera s'ha d'adaptar al volum de feina, incloent el possible canvi de tasques i el tipus de clientela o d'acte.

Simulació

En Ricard és cambrer en un restaurant d'un poble de la costa. Durant l'hivern, les tasques les realitza de manera diferent que quan és temporada alta, ja que hi ha un augment de feina i fluctua el volum de clients. Per tant, s'ha d'adaptar a les tasques i funcions noves, a companys i companyes que venen a fer reforç, als diversos tipus de clients i al ritme de treball.



7. DISPOSICIÓ PER A L'APRENTATGE I LA MILLORA CONTÍNUA

Definició

Capacitat per mantenir una actitud proactiva davant dels processos d'adquisició de coneixements, valorant-los com una oportunitat de millora personal i professional permanent.

Què implica?

- Cercar la superació continuada en la realització de la feina.
- Oferir i compartir els seus coneixements amb altres professionals, especialment aquells adquirits en una formació recent.
- Mantenir una actitud proactiva en la recerca d'informació sobre tendències, novetats, etc. del propi sector.
- Reconèixer persones clau com a models d'expertesa.
- Rebre les crítiques amb actitud oberta i positiva.
- Acceptar els errors com a part de l'aprenentatge.

Exemples

Un auxiliar administratiu o administrativa ha d'anar formant-se contínuament, ja que hi ha un canvi constant en les lleis i la tecnologia.

Simulació

El Felip treballa a l'Ajuntament i, per dur a terme les tasques, es troba una sèrie de canvis constants, ja sigui en relació amb les eines i tecnologies de treball com pel que fa a la renovació de les lleis. Avui assistirà a un curs de formació sobre les TIC (tecnologies d'informació i comunicació) en l'àmbit laboral.



8. GESTIÓ DE L'ESTRÈS

Definició

Capacitat per gestionar amb eficiència i serenitat situacions de tensió provocades per conflictes, dificultats o volum elevat de feina, assolint els objectius esperats i mantenint el nivell de qualitat exigint.

Què implica?

- Tenir identificades les situacions que provoquen estats d'estrès i els símptomes físics previs a un bloqueig/desbordament.
- Mantenir una actitud constructiva tota la jornada.
- Detectar els pensaments sabotejadors i reformular-los en positiu.
- Conèixer i aplicar estratègies d'autoregulació.
- Conèixer els propis límits i demanar suport si és necessari.
- Reconèixer l'estat emocional de les persones de l'entorn.
- Diferenciar entre l'estat d'ànim personal i el laboral.
- Evitar respostes impulsives en situacions de tensió.

Exemples

Un venedor o venedora ha de saber identificar les situacions que poden provocar un estrès en determinats moments per poder gestionar millor les situacions i prioritats, actuant de manera positiva quan es donen i creant estratègies per donar solució. És important que tinguin en compte el seu estat emocional i el controli per ser més efectiu envers la tensió i la relació amb la resta de persones.

Simulació

En Fèlix treballa en una botiga d'electrodomèstics i tot just avui comencen les rebaixes. Normalment té temps d'atendre els clients amb tranquil·litat, però avui no para de rebre preguntes sobre els productes sense parar, ha de saber gestionar la manera com respon als clients i demanar que respectin el seu torn sense estressar-se i fer-ho de manera adequada.



9. SERVEI A LES PERSONES

Definició

Alta disposició a treballar en benefici dels altres, avantposant els interessos aliens als propis i mostrant una clara vocació de contribuir a millorar la vida de les persones ateses (usuàries del servei o clientela de l'establiment).

Què implica?

- Gaudir del fet d'atendre i satisfer les necessitats de les persones.
- Conèixer en profunditat les característiques de les persones.
- Personalitzar l'atenció segons les característiques de cada individu.
- Mostrar disponibilitat i proximitat en el tracte.
- Escoltar les demandes i explorar les expectatives de cada persona.
- Afrontar la gestió de queixes de manera constructiva.

Exemples

Un mediador o mediadora ha d'atendre de manera propera els seus clients tenint en compte les característiques de cada individu. Ha de ser imparcial a l'hora de realitzar la seva feina, amb l'objectiu de fer-los arribar a un acord mitjançant l'escolta activa.

Simulació

L'Ània, que treballa de mediadora, té sessió amb una parella en situació de divorci en conflicte per la custòdia dels fills i que vol arribar a un acord. Ella dirigirà la sessió de manera assertiva i constructiva perquè puguin arribar a resoldre la situació durant les sessions, tenint en compte les dues parts i els seus interessos. Els guiarà perquè siguin ells qui puguin arribar a una entesa respectant-se i buscant millorar la relació entre totes les parts.



10. COMPROMÍS VERS L'ORGANITZACIÓ

Definició

Conèixer, respectar, defensar i difondre la missió, la visió, els valors i els principis de l'organització en què es treballa. Orientar l'actuació professional i els interessos propis en aliança als objectius de l'empresa. Participar de manera activa i continuada en la millora corporativa.

Què implica?

- Conèixer i prestar la missió, visió i valors i principis de l'empresa.
- Conèixer l'estructura interna de l'organització: departament, objectius, protocols de comunicació, etc.
- Conèixer i seguir la normativa i els protocols interns.
- Respectar la confidencialitat i el secret professional en el nivell exigít per cada organització.
- Contribuir a la generació d'idees, propostes de canvi, etc. que millorin els procediments i resultats generals de l'empresa.

Exemples

Un comercial ha de tenir un concepte global de la missió de l'empresa, amb coneixement de la seva estructura i producció. Ha de contribuir amb noves idees o propostes creatives per poder augmentar la productivitat.

Simulació

La Sílvia és comercial de l'empresa Aquadiverse i avui ha visitat una botiga nova per captar-la com a clienta i els ha explicat quin és el ventall de productes, preus i serveis, promovent la seva identitat com a empresa ecològica.



11. ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT D'OBJECTIUS I RESULTATS

Definició

Capacitat per rendibilitzar el propi esforç tenint sempre presents els objectius i resultats que es persegueixen, optimitzant l'ús del temps i els recursos disponibles, prioritant les activitats que s'han de dur a terme i emprant metodologies que en facilitin la realització.

Què implica?

- Conèixer els objectius mensuals, anuals, etc. de l'empresa.
- Conèixer les expectatives i el rendiment esperat que té l'empresa sobre la pròpia feina.
- Executar les tasques amb cura i precisió, assolint els resultats i la qualitat exigits i cercant superar l'estàndard.
- Acceptar positivament i amb confiança els reptes i objectius no habituals, orientant l'acció cap al seu assoliment.
- Completar les tasques dins del termini assignat.

Exemples

Un operador o operadora de telefonia o teleoperadora ha d'aconseguir uns objectius marcats a l'inici de la tasca que haurà de gestionar durant la jornada laboral.

Simulació

En Cristian ha començat a treballar en una empresa de revistes. L'objectiu és aconseguir aquest mes un mínim de vuit subscripcions, per rebre les publicacions.

BIBLIOGRAFIA WEB

<https://barabaraeducacio.org/competencies-transversals/>

<https://www.educaweb.cat/continguts/laborals/noves-professions/les-competencies-professionals/>

<https://www.uab.cat/web/investigador/itineraris/la-recerca/carrera-professional/model-competencies-professionals-investigadors-uab-1345718565787.html>

<http://mapalaboral.org/files/explora/explora-competencies-info-que-son-les-competencies.pdf>

<http://xaloc.diba.cat>

Servei d'Ocupació d'Alella

Torrent de Vallbona, 75
Tel. 93 540 63 07
ocupacio@alella.cat
www.alella.cat

Servei d'Ocupació del Masnou

Itàlia, 50, 1a planta
Tel. 93 557 17 66
serveiocupacio@elmasnou.cat
www.elmasnou.cat

Servei d'Ocupació de Teià

Carrer de Pere Noguera, 12
Tel. 93 540 93 50
treball@teia.cat
www.teia.cat



AJUNTAMENT D'ALELLA

Ajuntament



del Masnou



Ajuntament de Teià



Diputació
Barcelona