

## ANNEX 2- ACTIVITATS FORMATIVES SOBRE ADQUISICIÓ DE COMPETÈNCIES TRANSVERSALS PROFESSIONALS

A continuació s'exposen els objectius i els continguts de les activitats formatives a avaluar dins l'Àrea 10.2. Avaluació de competències. Les dues activitats formatives presentades per acreditar el requerit en el punt d) d'aquesta àrea hauran de tenir uns objectius i/o continguts iguals o similars als exposats a la taula I. La Taula II indica les activitats formatives que componen els itineraris formatius corresponents a cada competència que es desitgi adquirir.

**TAULA I**

Acció formativa	Competència	Objectius	Contingut
<b>Treball en equip</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treball en equip</li> <li>Adaptabilitat i flexibilitat</li> <li>Compromís i implicació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre i diferenciar el concepte d'individu, de grup i d'equip.</li> <li>Conèixer el marc on es desenvolupa el treball en equip.</li> <li>Conèixer i experimentar els diferents rols que sorgeixen en un grup.</li> <li>Rols de col·laboració</li> <li>Aplicar els factors que afavoreixen l'efectivitat d'equips de treball.</li> <li>Aplicar la perspectiva de gènere en la gestió d'equips.</li> <li>Simular el conflicte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducció: grups de treball vs. equips de treball.</li> <li>El marc on es desenvolupa el treball en equip.</li> <li>Els membres de l'equip i els seus rols.</li> <li>Factors que afavoreixen l'efectivitat d'equips de treball.</li> <li>Com treballar el conflicte.</li> <li>Eines TIC per a facilitar el treball en equip.</li> <li>La perspectiva de gènere en la gestió d'equips de treball.</li> </ul>
<b>Comunicació eficaç</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treball en equip</li> <li>Orientació a la ciutadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser capaç de generar un vincle positiu amb les persones amb qui et comuniquis.</li> <li>Estructurar les idees de manera que sigui fàcil seguir-les.</li> <li>Parlar amb claredat.</li> <li>Triar paraules que augmentin la comprensió i experiència de l'interlocutor.</li> <li>Comunicar males notícies sense trencar la connexió.</li> <li>Saber expressar-se amb la veu.</li> <li>Saber expressar-se amb el cos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'estat del comunicador.</li> <li>El ritual del comunicador.</li> <li>Els obstacles de la comunicació.</li> <li>Veu i imatges internes.</li> <li>Entrenament mental.</li> <li>Estils comunicatius i errors en la comunicació.</li> <li>Assertivitat.</li> <li>Llenguatge corporal.</li> <li>La comunicació en el grup</li> </ul>
<b>Adaptació al canvi i aprenentatge continu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptabilitat i flexibilitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conèixer el concepte de gestió del canvi i el seu impacte</li> <li>Identificar les situacions de canvi que ens afecten en el nostre desenvolupament personal i professional</li> <li>Conèixer les competències i habilitats bàsiques a treballar i que tenen relació amb la gestió del canvi</li> <li>Aprendre a ser un agent de canvi</li> <li>Conèixer el cicle del canvi així com els factors que propulsen o limiten el canvi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestió del canvi</li> <li>Competències i habilitats bàsiques per a la gestió del canvi</li> <li>El procés de gestió del canvi</li> <li>El paper del gestor del canvi</li> </ul>

Acció formativa	Competència	Objectius	Contingut
<b>Anàlisi i resolució de conflictes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treball en equip</li> <li>Adaptabilitat i flexibilitat</li> <li>Orientació a la ciutadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conèixer el marc on es desenvolupa el conflicte.</li> <li>Conèixer els factors que afavoreixen la prevenció del conflicte.</li> <li>Conèixer com afrontar un conflicte.</li> <li>Experimentar com un problema pot esdevenir un conflicte.</li> <li>Formular un protocol individual de comunicació assertiva.</li> <li>Simular el conflicte.</li> <li>Aplicar la perspectiva de gènere a l'atenció al públic.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El marc on es desenvolupa el conflicte.</li> <li>La prevenció del conflicte: què és el conflicte i com el podem evitar.</li> <li>L'afrontament del conflicte.</li> <li>El conflicte i el desenvolupament dels equips de treball.</li> <li>Comunicació eficaç en situacions conflictives.</li> <li>Tècniques de relaxació i reducció de l'estrès.</li> <li>Tècniques de negociació i d'argumentació en situacions conflictives.</li> <li>El procediment de mediació.</li> <li>La perspectiva de gènere en la generació de conflictes</li> </ul>
<b>Orientació als resultats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromís i implicació</li> <li>Orientació als resultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar l'orientació als resultats i l'enfocament en l'èxit del projecte</li> <li>Donar suport per desenvolupar una visió més ampla del negoci i de l'organització</li> <li>Desenvolupar les competències i habilitats que permeten seleccionar i dirigir d'una forma coherent i lògica els esforços de l'equip</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar una direcció orientada als resultats</li> <li>Com establir els objectius generals i específics</li> <li>La fixació d'objectius</li> <li>El procés de la planificació eficaç</li> </ul>
<b>Orientació a l'usuari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromís i implicació</li> <li>Orientació a la ciutadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conèixer què s'entén com a orientació a l'usuari com a capacitat professional</li> <li>Descobrir actituds i aptituds relacionades amb la competència professional</li> <li>Identificar els criteris de qualitat bàsics per al desenvolupament d'aquesta capacitat</li> <li>Identificar les necessitats i expectatives de l'usuari intern i extern: escoltar, observar i preguntar</li> <li>Analitzar les possibles barreres al desenvolupament d'aquesta capacitat i proporcionar possibles solucions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Què és l'orientació a l'usuari</li> <li>Quines habilitats i competències estan en relació a l'orientació a l'usuari</li> <li>Estratègies per a la satisfacció a l'usuari</li> <li>Actituds i conductes que afavoreixen la satisfacció de l'usuari</li> <li>El servei a l'usuari i la seva satisfacció integral</li> </ul>
<b>Gestió eficaç del temps</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientació als resultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saber identificar els lladres del temps i actuar sobre ells.</li> <li>Saber identificar els objectius propis i els de l'equip.</li> <li>Saber com organitzar el lloc de feina.</li> <li>Assimilar les claus de l'eficàcia personal.</li> <li>Saber com establir els criteris per prioritzar.</li> <li>Saber com fer un pla de desenvolupament personal.</li> <li>Saber com aplicar un mètode efectiu de gestió de tasques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestió del temps i factors que li afecten.</li> <li>Identificació dels lladres del temps.</li> <li>Establiment d'objectius.</li> <li>Desenvolupament i creixement personal.</li> <li>Organització de l'àrea de treball.</li> <li>Criteris per prioritzar de tasques.</li> <li>Planificació i gestió personal.</li> </ul>

Acció formativa	Competència	Objectius	Contingut
<b>Disseny i gestió de projectes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Treball en equip</li> <li>• Adaptabilitat i flexibilitat</li> <li>• Compromís i implicació</li> <li>• Orientació als resultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assimilar el concepte de gestió de projectes i el seu procés.</li> <li>• Assimilar quines són les fases de gestió d'un projecte (cicle de vida).</li> <li>• Saber com gestionar un equip de projecte (rols).</li> <li>• Assimilar la gestió intangible dels projectes: PNL i assertivitat.</li> <li>• Saber com planificar un projecte en l'àmbit de l'administració pública.</li> <li>• Saber com gestionar els riscos d'un projecte.</li> <li>• Saber com utilitzar eines de gestió de projectes.</li> <li>• Saber com fer el seguiment i el control d'un projecte.</li> <li>• Saber com es finalitza un projecte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducció a la gestió de projectes en l'administració pública (estratègia i selecció).</li> <li>• Definició i organització del projecte.</li> <li>• Planificació del projecte.</li> <li>• Control, seguiment i finalització del projecte.</li> </ul>
<b>Comportament en les organitzacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromís i implicació</li> <li>• Orientació a la ciutadania</li> <li>• Orientació als resultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrar els enfocaments adequats i les tècniques utilitzables per desenvolupar els valors i els rols positius.</li> <li>• Orientar sobre la resolució de conflictes derivats del factor humà. Importància de l'actitud.</li> <li>• Valorar la importància de la forma de presa de decisions i conseqüències</li> <li>• Establir les repercussions derivades del comportament del personal en les organitzacions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El comportament organitzatiu. Concepte i elements determinants</li> <li>• L'aprenentatge, la percepció i la presa de decisions individuals</li> <li>• La motivació, la participació i la col·laboració.</li> <li>• Els grups i equips de treball</li> <li>• Valors positius en el comportament dins l'organització</li> <li>• Rols positius en el comportament dins l'organització</li> </ul>
<b>Gestió de l'estrès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilitat i flexibilitat</li> <li>• Orientació a la ciutadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendre què és l'estrès i les conseqüències.</li> <li>• Dotar dels coneixements bàsics quant a la gestió de l'estrès.</li> <li>• Ser capaç d'identificar els signes, els símptomes i les fonts d'estrès a nivell personal.</li> <li>• Adquirir habilitats conductuals d'afrontament de l'estrès.</li> <li>• Analitzar i desenvolupar estratègies de control i gestió de l'estrès.</li> <li>• Analitzar, seleccionar i practicar eines diferents per disminuir el nivell d'estrès.</li> <li>• Reconèixer els factors que provoquen l'estrès dins l'entorn laboral i aprendre a tractar-los i corregir-los.</li> <li>• Aplicar habilitats comunicatives i socials que afavoreixin el funcionament dels grups</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrès i salut, estrès, autoestima i valors, estrès i burnout.</li> <li>• El mapa de l'estrès. Signes i símptomes, fonts i meta fonts, moduladors.</li> <li>• Lideratge. Intel·ligència emocional.</li> <li>• Tècniques i eines per a la gestió de l'estrès.</li> <li>• La comunicació i la gestió de l'estrès.</li> <li>• Prevenció de l'estrès.</li> <li>• La programació neurolingüística i el coaching pel control de l'estrès</li> </ul>

Acció formativa	Competència	Objectius	Contingut
<b>Negociació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilitats directives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Com comunicar objectius i/o instruccions en l'entorn laboral.</li> <li>Condicions i pautes perquè el compliment sigui efectiu.</li> <li>Factors de negociació del compliment.</li> <li>Preparar la negociació.</li> <li>Aspectes de la comunicació negociadora.</li> <li>Tancament de la negociació.</li> <li>Resolució de negociacions conflictives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar les situacions i estils de negociació en l'entorn laboral.</li> <li>Analitzar els errors més freqüents a l'hora de negociar.</li> <li>Aplicar un procediment sistemàtic en la preparació i desenvolupament d'estratègies de negociació efectives.</li> </ul>
<b>Direcció d'equips</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treball en equip</li> <li>Adaptabilitat i flexibilitat</li> <li>Compromís i implicació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treballar amb diferents estratègies de lideratge i treball en equip a partir de casos i problemes reals.</li> <li>Aprendre tècniques de motivació dels equips de treball, a partir d'una metodologia activa i pràctica.</li> <li>Conèixer tècniques per presa de decisions.</li> <li>Aprendre a comunicar-se i a delegar de forma adequada i en el moment oportú.</li> <li>Els valors en la direcció per equips.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcció d'equips de treball.</li> <li>El lideratge: mantenir l'equilibri.</li> <li>Treballar en equip.</li> <li>Les reunions: eina útil a per a la comunicació de l'equip.</li> <li>L'art de motivar a les persones d'un equip de treball. Valors en la direcció per equips.</li> <li>La presa de decisions</li> <li>La comunicació.</li> <li>La delegació.</li> </ul>

TAULA II: ITINERARIS FORMATIUS D'ADQUISICIÓ DE COMPETÈNCIES

TAULA A: Taula a aplicar als llocs amb funcions de comandament, independentment del grup al que pertanyen

NIVELL AVANÇAT												
	ACTIVITAT	Direcció d'equips	Comunicació eficaç	Adaptació al canvi i aprenentatge continu	anàlisi i resolució de conflictes	Orientació als resultats	Orientació a l'usuari	Gestió eficaç del temps	Disseny i gestió de projectes	Comportament en les organitzacions	Gestió de l'estrés	Negociació
	Treball en equip	X	X		X				X			
	Adaptabilitat/ Flexibilitat	X		X	X				X		X	
	Compromís/ Implicació	X				X	X		X	X		
	Orientació als resultats					X		X	X			
	Orientació a la ciutadania		X		X		X			X	X	
	Habilitats directives											X

TAULA B: Taula a aplicar als llocs ocupats pels grups A1 i A2

NIVELL AVANÇAT										
ACTIVITAT FORMATIVES COMPETÈNCIES	Treball en equip	Comunicació efectiva	Adaptació al canvi i aprenentatge continu	Anàlisi i resolució de conflictes	Orientació als resultats	Orientació a l'usuari	Gestió efectiva del temps	Disseny i gestió de projectes	Comportament en les organitzacions	Gestió de l'estrès
	Treball en equip	X	X		X				X	
	Adaptabilitat/Flexibilitat	X		X					X	X
	Compromís/Implicació	X				X			X	
	Orientació als resultats				X		X			
	Orientació a la ciutadania		X		X		X		X	X

TAULA C: Taula a aplica als llocs ocupats pels grups B, C1, C2,AP

NIVELL BÀSIC										
<div>ACTIVITAT</div> <div>FORMATIVA</div> <div>COMPETÈNCIES</div>	Treball en equip	Comunicació eficaç	Adaptació al canvi i aprenentatge continu	Anàlisi i resolució de conflictes	Orientació als resultats	Orientació a l'usuari	Gestió eficaç del temps	Comportament en les organitzacions	Gestió de l'estrés	
Treball en equip	X	X		X						
Adaptabilitat/Flexibilitat			X	X					X	
Compromís/Implicació	X				X	X		X		
Orientació als resultats					X		X	X		
Orientació a la ciutadania		X		X		X			X	