

### 3. DICIONARI DE COMPETÈNCIES

index 



#### COMPETÈNCIES D'IDENTIFICACIÓ



AUTOCONFIANÇA



APRENTATGE



#### COMPETÈNCIES DE RELACIÓ



COMUNICACIÓ



RELACIONS INTERPERSONALS



TREBALL EN EQUIP



ORIENTACIÓ AL CLIENT



LIDERATGE



NEGOCIACIÓ



#### COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT



RESOLUCIÓ DE CONFLICTES



GESTIÓ DE L'ESTRÈS



COMPROMÍS



RESPONSABILITAT



CREATIVITAT



FLEXIBILITAT I GESTIÓ DEL CANVI



INICIATIVA



ORDRE



ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT



PENSAMENT ANALÍTIC



PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ







POLIVALÈNCIA







\*Navega per aquest mapa per consultar la definició de cada competència.

## COMPETÈNCIES D'IDENTIFICACIÓ













NOM	DEFINICIÓ					COMPETÈNCIES RELACIONADES
		NIVELL BÀSIC	NIVELL MIG	NIVELL ALT	NIVELL MOLT ALT	

<b>AUTOCONFIANÇA</b> 	Sentir-se capaç de realitzar amb èxit una determinada tasca.	Se sent capaç de <b>realitzar bé la tasca</b> concreta que se li demana (amb supervisió).	Se sent capaç de fer les tasques de manera <b>òptima i autònoma</b> .	Se sent capaç de fer les tasques de manera òptima, autònoma i de <b>fer front als imprevistos</b> .	Se sent capaç de fer les tasques de manera òptima i autònoma, fer front els imprevistos i <b>es creix davant situacions adverses</b> .	 AUTOCONEIXEMENT  GESTIÓ EMOCIONAL  INICIATIVA
---	--	---	---	---	--	---

<b>APRENTATGE</b> 	Interès i necessitat d'aprendre coses noves per adaptar-se a l'entorn i millorar el perfil competencial.	<b>Aprenderà</b> coses noves si li proposen i/o de- manen.	<b>S'interessa</b> en aprendre coses noves si hi veu un <b>benefici</b> .	<b>Motivat/da</b> per aprendre coses noves i compartir-les a l'equip.	<b>Investiga</b> a fons aquell tema que l'interessa en benefici de l'empresa.	 CURIOSITAT /MOTIVACIÓ  FLEXIBILITAT I GESTIÓ DEL CANVI  ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT
---	--	--	---	---	---	--



















# COMPETÈNCIES DE RELACIÓ

▲  
tornar
















NOM	DEFINICIÓ					COMPETÈNCIES RELACIONADES
		NIVELL BÀSIC	NIVELL MIG	NIVELL ALT	NIVELL MOLT ALT	
<b>COMUNICACIÓ</b> 	<p>Capacitat per transmetre la informació de forma efectiva (clara i entenedora) en qualsevol situació.</p>	<p>Comunica de forma clara i entenedora en la relació 1:1 en situacions concretes en <b>entorns de confiança</b>.</p>	<p>Comunica de forma clara i entenedora, aplicant <b>recursos d'oratoría, fent feedback constant</b> per assegurar-se que arriba bé la informació.</p>	<p>Comunica de forma clara i entenedora, aplicant recursos d'oratoría, fent feedback constant, per tal d'afavorir la relació de l'equip i el treball compartit, <b>adaptant la comunicació</b> a qualsevol tipus de públic.</p>	<p>Comunica a través d'un <b>discurs elaborat</b>, de manera clara i precisa per tal de fer arribar missatges a grans grups generant impacte. A més, <b>proposa</b> noves estratègies i canals de comunicació a l'organització.</p>	 RELACIÓ INTERPERSONAL  AUTOCONFIANÇA  EMPATIA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>. Conserges</li> <li>. Administratius</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Comercials</li> <li>. Recepcionistes</li> <li>. Caps d'equip</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Ponents</li> <li>. Professors</li> <li>. Polítics</li> </ul>	
<b>RELACIONS INTERPERSONALS</b> 	<p>És l'habilitat per entendre els pensaments, sentiments o preocupacions dels altres encara que no s'expressen verbalment.</p>	<p>Es capaç d'escoltar als companys i <b>entendre</b> els missatges explícits.</p>	<p>Pot arribar a entendre l'altra persona, tenint en compte la <b>pròpia visió i la de l'altre</b>.</p>	<p>Escolta, observa a la resta per <b>predir</b> els comportaments futurs.</p>	<p><b>Reconeix i comprèn</b> amb facilitat l'estat psicològic dels altres, fins i tot quan no s'expressen directament.</p>	 COMUNICACIÓ  FLEXIBILITAT I GESTIÓ DEL CANVI  NEGOCIACIÓ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Monitor/a menjador</li> <li>. Mecànic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Animador/a dinamitzador/a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Treballador/a familiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Agent d'igualtat</li> <li>. Psicòleg</li> <li>. Servei d'atenció domiciliari</li> </ul>	
<b>TREBALL EN EQUIP</b> 	<p>Capacitat i disposició per col·laborar amb altres persones en l'obtenció d'un objectiu comú.</p>	<p>Està <b>obert/a a les propostes</b> dels companys de feina.</p>	<p>Està obert/a a les propostes dels companys de feina i també <b>iniciativa per proposar-ne'n</b>.</p>	<p>Està obert/a, proposa i és capaç de <b>motivar els companys</b> per a la consecució d'objectius. Genera <b>cohesió</b> entre els membres de l'equip.</p>	<p>Obert/a, proposa, motiva i té <b>impacte emocional positiu</b> als membres del seu equip.</p>	 COMUNICACIÓ  RELACIÓ INTERPERSONAL  GESTIÓ EMOCIONAL
		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Administració</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Tècnic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cap d'equip</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cap d'organització</li> </ul>	

# COMPETÈNCIES DE RELACIÓ

▲  
tornar

<p><b>ORIENTACIÓ AL CLIENT</b></p> 	<p>Capacitat d'ajudar o servir als clients/es, descobrir les seves necessitats i donar-les resposta amb l'objectiu de garantir les seves satisfaccions.</p>	<p>Respon a les preguntes, queixes o problemes que el client/a li planteja i el manté informat sobre els avanços.</p>	<p>Es responsabilitza personalment d'esmenar els problemes del client/a. Resol els problemes amb rapidesa i sense presentar excuses.</p>	<p>S'anticipa a les necessitats del client/a i assessora i dóna alternatives al client/a que millor s'adapten a les seves necessitats.</p>	<p>Té opinió pròpia sobre les necessitats, problemes i oportunitats d'un client/a i sobre la viabilitat de les solucions. Recomanar nous enfocaments.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> COMUNICACIÓ</li> <li> EMPATIA</li> <li> GESTIÓ DE L'ESTRÈS</li> <li> COMPROMÍS</li> <li> NEGOCIACIÓ</li> </ul>
<p><b>LIDERATGE</b></p> 	<p>Capacitat per motivar i dirigir a les persones en la consecució dels objectius comuns.</p>	<p>Aconsegueix que el <b>grup accepti</b> les directrius que encomana.</p>	<p>Influencia positivament el grup de treball i <b>promou cohesió d'equip</b>.</p>	<p>Fixa objectius i realitza un seguiment de totes les aportacions dels membres. Sap brindar feedback i el grup el/la considera com a <b>referent</b> principal de l'equip.</p>	<p>Orienta l'acció del grup, inspirant <b>valors d'acció</b> i anticipant escenaris. Fixa objectius, realitza el seguiment, integra les diferents opinions i dóna feedback al grup.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT</li> <li> TREBALL EN EQUIP</li> <li> COMUNICACIÓ</li> <li> PENSAMENT ANALÍTIC</li> </ul>
<p><b>NEGOCIACIÓ</b></p> 	<p>Capacitat de conciliació entre diferents posicions, aconseguint acords en benefici de tots.</p>	<p>Té habilitats de <b>capacitació</b> i persuasió per assolir els interessos propis.</p>	<p>Aconsegueix un <b>apro-pament de les diferències</b> entre diferents parts.</p>	<p>Estableix <b>relacions en benefici dels interessos comuns</b>, considerant ambdues posicions davant negociacions normals.</p>	<p>És un <b>eficaç negociador</b>, aconsegueix acords i bons resultats "guanyar-guanyar". Guanya credibilitat davant negociacions difícils.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> COMUNICACIÓ</li> <li> LIDERATGE</li> <li> GESTIÓ DE L'ESTRÈS</li> <li> EMPATIA</li> <li> AUTOCONFIANÇA</li> <li> PENSAMENT ANALÍTIC</li> </ul>





## COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT





NOM	DEFINICIÓ					COMPETÈNCIES RELACIONADES
		NIVELL BÀSIC	NIVELL MIG	NIVELL ALT	NIVELL MOLT ALT	
<b>RESOLUCIÓ DE CONFLICTES</b> 	Capacitat de mantenir les pròpies emocions sota control i evitar reaccions negatives davant provocacions, oposició o hostilitat.	Aconsegueix <b>controlar</b> els impulsos en situacions normals.	Manté el control de les emocions a <b>diferents situacions</b> .  . Dependent/a . Conductor/a autobusos	Estableix <b>mecanismes de manteniment</b> de la calma davant situacions conflictives.  . Vigilant de seguretat	Controla les emocions en situacions conflictives i activa <b>mecanismes de conciliació</b> en el clima de treball.  . Cap de seguretat . Policia . Mestre	 EMPATIA  COMUNICACIÓ  GESTIÓ DE L'ESTRÈS  ORIENTACIÓ AL CLIENT
<b>GESTIÓ DE SITUACIONS D'ESTRÈS</b> 	Habilitat per actuar amb eficiència davant situacions de pressió, i aconseguir un alt nivell de qualitat en el treball.	L'acumulació de tasques <b>influeix</b> en el seu desenvolupament al treball.  . Peó d'indústria . Servei de neteja	<b>Manté el nivell de treball</b> davant variacions puntuals del ritme o situació laboral.  . Cambrer/a . Aux. Administratiu/va	<b>Controla l'estrès</b> amb efectivitat i aconseguix que no l'afecti a nivell personal.  . Administratiu/va . Tècnic/a	Gestiona amb eficiència les situacions d'estrès, i <b>ajuda a les persones que l'envolten</b> a fer-ho per aconseguir la qualitat al treball.  . Director/a . Cap departament	 AUTOCONTROL  COMUNICACIÓ  AUTOCONFIANÇA  PENSAMENT ANALÍTIC  INICIATIVA
<b>COMPROMÍS</b> 	Capacitat i voluntat d'orientar els propis interessos i comportaments cap a les necessitats, prioritats i objectius de l'organització.	<b>Respecta</b> les normes i pràctiques de l'organització.  . Agent comercial	Mostra <b>identificació</b> amb el projecte de la seva organització.  . Cap d'obra	<b>Anteposa</b> les prioritats de la seva organització afrontant les seves conseqüències.  . Tècnic/a ONG	Aconsegueix que els <b>interessos</b> de l'organització i seus siguin els <b>mateixos</b> .  . Director/a financer/a	 INICIATIVA  ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT  TREBALL EN EQUIP








## COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT

<p><b>RESPONSABILITAT</b></p> 	<p>Capacitat de voler fer bé el treball i assolir els objectius</p>	<p><b>Respon</b> als objectius que se li proposen (sempre que aquests siguin raonables).</p> <p>. Teleoperador/a: fer el nº de trucades estipulades (supervisió)</p>	<p><b>Complir</b> de manera òptima, autònoma i eficaç les tasques.</p> <p>. Comercial: s'organitza el mateix el dia per complir amb els objectius</p>	<p>Fa bé la seva feina de manera autònoma, amb el temps establert i incorpora la <b>gestió del temps i millores metodològiques</b> per respondre als objectius.</p> <p>. Tècnic d'inserció: gestió de programes</p>	<p>És <b>capaç de reformular-se</b> els objectius, posar-se de nous i més ambiciosos.</p> <p>. Cap d'equip: Proposat nous reptes</p>	<p> ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT</p> <p> COMPROMÍS</p>
<p><b>CREATIVITAT</b></p> 	<p>Capacitat d'aportar noves idees innovadores que permet identificar, plantejar, resoldre problemes.</p>	<p>Té la <b>ment oberta</b> a noves perspectives.</p> <p>. Conductor d'autobús</p>	<p><b>Qüestiona</b> la metodologia convencional del treball i busca noves alternatives.</p> <p>. Tècnic/a disseny i/o màrqueting . Community manager</p>	<p>Demostra sensibilitat i crea <b>nous conceptes originals</b> dins l'entorn. I proposa alternatives.</p> <p>. Publicista</p>	<p>Genera un <b>ambient creatiu</b> a la seva àrea amb metodologies innovadores.</p> <p>. Director d'esdeveniments culturals</p>	<p> INNOVACIÓ</p> <p> INICIATIVA</p> <p> ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT</p>
<p><b>FLEXIBILITAT I GESTIÓ DEL CANVI</b></p> 	<p>Capacitat d'adaptar-se al canvis de manera positiva i constructiva.</p>	<p><b>S'adapta</b> al canvis que li proposen o a petits imprevistos.</p>	<p>Sap adaptar-se a les <b>situacions noves</b> o imprevistes.</p>	<p>S'adapta a les situacions de canvi de manera <b>positiva</b>.</p>	<p>Proposa canvis per tal de buscar noves maneres de fer <b>més eficaces</b>.</p>	<p> GESTIÓ EMOCIONAL</p> <p> APRENTATGE</p> <p> ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT</p>

## COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT

<b>INICIATIVA</b> 	Capacitat per portar a terme accions que donen resposta a un problema o oportunitat.	Dona <b>resposta</b> davant oportunitats o problemes presents.	Dona resposta davant oportunitats o problemes presents, i <b>proposa</b> noves idees i solucions.	Anticipa la seva resposta envers la solució de problemes i <b>cerca de noves oportunitats.</b>	S'anticipa i crea oportunitats i és capaç de <b>gestionar noves oportunitats.</b>	 PROACTIVITAT  INNOVACIÓ  PENSAMENT ANALÍTIC
		. Mosso magatzem	. Auxiliar administratiu/va recepcionista	. Assessor/a . Cap/encarregat/da	. Director/a . Expert/a	

<b>ORDRE</b> 	Tendència a seguir un procediment sistemàtic en l'ús i classificació de les eines i l'espai de treball, de forma polida i lliure d'obstacles para aconseguir un estàndard de qualitat requerit	Necessita <b>supervisió</b> per organitzar i seqüenciar les tasques, seguint un ordre.	Realitza les tasques de forma <b>autònoma</b> i ordenada.	Realitza les tasques de forma autònoma i ordenada amb <b>cert nivell d'exigència.</b>	Té sistematitzats tots els procediments, i els realitza sense cap dificultat, amb un <b>nivell alt d'exigència.</b>	 INICIATIVA  RESPONSABILITAT  PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ
		. Ajudant de cuina	. Perruquer/a	. Mecànic/a	. Cuiner	

<b>ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT</b> 	Preocupació per realitzar bé el treball o sobrepasar un estàndard d'excel·lència.	Es preocupa per realitzar un <b>bon treball a nivell estàndard.</b>	Es preocupa per realitzar un bon treball, superant l'estàndard de resultats esperats.	Estableix <b>objectius personals ambiciosos</b> en referència amb els de la empresa.	Aconsegueix un <b>nivell d'excel·lència</b> en l'assoliment dels objectius. Realitza tasques d'avaluacions periòdiques i intenta aportar millores.	 INNOVACIÓ  ORIENTACIÓ A RESULTATS  COMPETITIVITAT  INICIATIVA  TREBALL EN EQUIP  PENSAMENT ANALÍTIC
		. Manipulador d'aliments . Peó d'indústria	. Administratiu/va . Comercial	. Cap - responsable de projecte	. Director estratègic	

## COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT

<p><b>PENSAMENT ANALÍTIC</b></p> 	<p>Capacitat d'identificar i estructurar les diferents parts d'un problema o situació, i realitzar comparacions entre els diferents elements, establint prioritats.</p>	<p>Té capacitat per desglossar els problemes.</p> <p>. Auxiliar administratiu</p>	<p>Desglossa el problemes, i pot identificar relacions bàsiques.</p> <p>. Cap d'inversions . Cap de manteniment</p>	<p>Desglossa i identifica els problemes i pot relacionar causa-efecte, i trobar la millor solució al problema.</p> <p>. Gestor comptable</p>	<p>Davant un problema té la capacitat d'identificar, organitzar i estructurar-lo, prioritzant-lo per trobar la millor solució i anticipar-se a possibles obstacles.</p> <p>. Director/a d'operacions.</p>	<p> INICIATIVA</p> <p> PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ</p> <p> ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT</p>
<p><b>PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ</b></p> 	<p>Capacitat per establir amb eficàcia objectius, fases, etapes i prioritats, tenint en compte els recursos disponibles i establint mesures de control i seguiment.</p>	<p>Organitza el seu propi treball i tracta de prioritzar les seves activitats establint un ordre lògic en la seva execució.</p> <p>. Administratiu/va . Agent comercial</p>	<p>Programa activitats amb anticipació, tenint en compte els recursos necessaris i establint terminis per treure el millor profit del seu temps.</p> <p>. Cap de secció de grans magatzems</p>	<p>Planifica i organitza les activitats i recursos a mitjà i llarg termini. Programa i coordina les tasques a realitzar, optimitzant el rendiment i donar la millor resposta possible als requeriments de la situació.</p> <p>. Cap de Finances</p>	<p>Avalua i integra plans, objectius i recursos amb una visió global organitzativa, involucrant altres persones e integra de manera eficient recursos de diferents àrees o departaments en la seva planificació.</p> <p>. Director/a d'oficina</p>	<p> ORIENTACIÓ A L'ASSOLIMENT</p> <p> PENSAMENT ANALÍTIC</p> <p> RESPONSABILITAT</p>
<p><b>POLIVALÈNCIA</b></p> 	<p>Capacitat i habilitat de realitzar satisfactòriament diferents tasques, o funcions, i assumir nous reptes.</p>	<p>Amb instruccions i formació pot canviar de tasca, <b>amb supervisió</b>.</p> <p>. Aux. Administratiu</p>	<p>Realitza diferents tasques <b>sense supervisió</b>.</p> <p>. Atenció domiciliària</p>	<p>Realitza tasques diferents, encara que siguin d'una <b>categoria o complexitat superior</b>.</p> <p>. Cap</p>	<p>S'anticipa a les diferents situacions, té la capacitat d'assimilar <b>noves habilitats</b> per enfrontar nous reptes.</p> <p>. Tècnic/a Promoció Econòmica</p>	<p> INICIATIVA</p> <p> APRENTATGE</p> <p> FLEXIBILITAT I GESTIÓ DEL CANVI</p> <p> RESPOSABILITAT</p> <p> AUTOCONFIANÇA</p>