



Diccionari de competències transversals

per a la inserció laboral de persones amb especials dificultats

Consultoria i Estudis – Fundació Pere Tarrés.
Gener de 2014.

Compromesos amb la millora de la gestió
i l'impacte social



equip + FLEXIBILITAT + RIGOR = MILLORA

Sumari

1. La raó de ser d'aquest diccionari	3
2. Com entenem les competències transversals	3
3. El procés que hem seguit per elaborar el diccionari	4
3.1. Selecció inicial de competències	4
3.2. Cerca de documents i diccionaris publicats	4
3.3. Selecció de competències	4
3.4. Validació de les mateixes pel grup de professionals	5
4. Les competències. Definició i nivells	6
Construcció del projecte professional	6
Disposició a l'aprenentatge	7
Flexibilitat	8
Autonomia	9
Comunicació assertiva	10
Gestió emocional	11
Excel·lència laboral	12
Treball en equip	13
Gestió de l'entorn	14
Acceptació de normes i autoritat	15
5. Referències	16

1. La raó de ser d'aquest diccionari

El document que teniu entre mans forma part del conjunt d'eines que el departament de Consultoria i Estudis de la Fundació Pere Tarrés ve desenvolupant des que ja fa més de 10 anys en relació a la inserció laboral de les persones que tenen especials dificultats.

Recollint el bagatge que ens ha donat dissenyar el protocol de qualitat InseQual¹ o la metodologia de desenvolupament de competències especialitzada en joves InseJove, però també altres accions capacitadores adreçades a beneficiaris en situació de vulnerabilitat (joves amb dificultats d'inserció i adults majors de 45 anys bàsicament), hem reflexionat sobre les competències que es consideren claus i transversals en l'itinerari cap a la inserció laboral.

El procés de creació d'aquest diccionari ens ha portat a concretar 10 competències que es consideren clau per a assolir l'accés a un lloc de feina i el manteniment del mateix.

Aquesta selecció no pretén pas ser una revisió exhaustiva de la literatura publicada, ni definir les bases teòriques en aquest àmbit. El seu objectiu és oferir **un instrument útil i operatiu que faciliti el desenvolupament de competències clau en les persones** a les quals acompanyem en els seus itineraris cap a la inserció laboral.

2. Com entenem les competències transversals

Per a aquest diccionari es considera que una competència és un "conjunt integrat i complex de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laborals que es posen en joc en l'acompliment d'una determinada activitat laboral".²

Així entès, aquestes competències generals es poden dividir en específiques (que serien les pròpies d'un lloc de treball) o les competències transversals (que són comunes i aplicables a moltes ocupacions). Aquest diccionari es concentra només en les transversals, és a dir en aquelles que les persones que volen treballar han de tenir mínimament desenvolupades independentment del lloc de treball al que vulguin aspirar.

¹ Més informació a <http://www2.peretarres.org/insequal/index.html>

² Colomer, M (2010): Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves. Editat per Agència de Comunicació Social, pàg. 11.

3. El procés que hem seguit per elaborar el diccionari

El procés d'elaboració d'aquest diccionari ha seguit les següents fases:

3.1. Selecció inicial de competències

L'equip tècnic especialitzat en inserció laboral i desenvolupament de competències transversals realitza un primer recull de les que consideren més importants segons la seva experiència.

A partir d'aquest primer llistat es fa una selecció segons criteris d'importància i eficàcia. És a dir, quina competència en ajudarà a desenvolupar-ne d'altres, quina competència es considera clau per a accedir a un lloc de treball, quina competència és susceptible de ser desenvolupada en un termini de temps relativament curt.

3.2. Cerca de documents i diccionaris publicats

Es realitza una cerca de diccionaris i estudis publicats per tal de validar la selecció feta i contrastar les definicions i la concreció dels comportaments associats que permeten valorar el seu grau d'assoliment.

Es revisen els diccionaris que es ressenyen a continuació:

- Guia metodològica per a la identificació i desenvolupament de competències transversals de relació, de la Fundació RH per a la motivació dels recursos humans i Daleph.
- Diccionari normatiu de competències transversals clau per a l'ocupabilitat de joves, d'ECAS.
- Estudio de identificación de competencias clave, del CEPES.
- Sistema integrat de Qualificacions i Formació Professional de Catalunya, de l'ICQP.
- Diccionari de competències clau, de Barcelona Activa.
- Diccionari de competències de Martha Alles.
- Diccionari de competències transversals de l'Ajuntament de Lleida.

Amb aquesta documentació es realitza una anàlisi de quines són les competències clau que més apareixen als diferents diccionaris i quines definicions es fan de les mateixes.

3.3. Selecció de competències

Recollint la valoració de les competències clau de l'equip d'orientadors i dels diccionaris consultats es fa la proposta de les 10 competències que s'inclouran en el diccionari definitiu.

Per cada competència es defineixen també els comportaments que identifiquen cada un dels quatre nivells d'execució considerats. Aquests nivells van de l'absència o nivells molt baixos de competència (nivell 1) fins a nivell d'excel·lència (nivell 4).

3.4. Validació de les mateixes pel grup de professionals

El document resultant es fa arribar a l'equip d'orientadors que n'analitzen els continguts i proposen millores.

Es recullen totes aquestes aportacions i s'acaba de definir el diccionari que recull la definició de les competències i els nivells d'execució de les mateixes a partir de comportaments observables que es presenta a continuació.

4. Les competències. Definició i nivells

Construcció del projecte professional

Definició	Capacitat d'identificar i analitzar els propis interessos i necessitats de formació i d'experiència per obtenir i mantenir un determinat lloc de treball.
Competències relacionades	

Nivells de competència

1	No és capaç de definir els objectius professionals ni identificar les característiques d'un lloc de treball. No coneix les seves potencialitats ni mancances. No té un objectiu professional realista o ben definit.
2	Coneix les característiques del lloc de treball que voldria ocupar però no ho lliga amb el seu propi perfil. Identifica el que "li agrada" però no sap si allò se li dóna bé. Creu que no pot aprendre o no li cal aprendre allò que no és concret de la seva professió.
3	Defineix els objectius professionals i coneix les seves mancances i potencialitats. Li cal ajut per a accedir a accions concretes per a millorar les seves competències. Sap què li agrada però no identifica una ocupació determinada. Només identifica una ocupació. Reconeix mancances però no sap com millorar.
4	Té definit el seu objectiu professional, és realista i coherent amb les seves potencialitats i mancances. Reconeix les competències que entren en joc en el seu perfil laboral. Entén els seus punts febles com quelcom millorable. Realitza accions concretes per a millorar les seves competències. Sap identificar una formació determinada. Accepta els seus errors.

Disposició a l'aprenentatge

Definició	Habilitat i disposició per adquirir i aplicar noves competències (coneixements, habilitats i actituds).
Observacions	Aquesta competència inclou la polivalència i la millora contínua.
Competències relacionades	Excel·lència laboral, Flexibilitat.

Nivells de competència

1	Es mostra poc participatiu davant l'ocasió d'aprendre o millorar. Considera que "ja ho sap tot" i que no necessita aprendre res de nou. Creu que les coses es fan com sempre s'han fet.
2	No canvia la manera de fer les coses si no se li demana. Li costa interioritzar nous aprenentatges i donar-los continuïtat.
3	De vegades pot canviar la manera de fer les coses si en veu un benefici (estalvi de temps per exemple), sol·licita fer alguna acció formativa. Un cop ho ha fet, en mostra satisfacció.
4	No li costa canviar la manera de fer les coses per a adaptar-se a les necessitats del context i sol·licita fàcilment l'accés a formació. Mostra disposició per aprendre, millorar i adaptar-se a les necessitats del lloc de treball. Reconeix necessitat d'una formació permanent.

Flexibilitat

Definició	Capacitat d'afrontar els canvis, acceptar-los, modificar el comportament, idees o emocions, tot adequant-lo a situacions noves o ambigües, mantenint l'efectivitat en diferents entorns, amb diferents tasques, responsabilitats i persones. Capacitat de gestionar la diferència respecte un mateix.
Competències relacionades	Disposició a l'aprenentatge, Gestió emocional.

Nivells de competència

1	Mostra una especial resistència als canvis i a l'acceptació d'altres formes de procedir. Es mostra negativament alterat (rebuig o bloqueig) davant el canvi i la diferència. Li molesten.
2	Necessita suport i/o temps per tal de modificar el seu comportament o canviar la seva visió envers una tasca o idea. Marca distàncies amb les persones que són diferents a ell/a.
3	A vegades adopta canvis de comportament o canvia la seva manera de fer la tasca. Té intuïció al canvi però li costa trobar alternatives i estratègies per afrontar-lo. Sap conviure sense conflicte amb persones diferents a ell/a.
4	És capaç d'adaptar-se a les necessitats del context. Sap articular eines pròpies per a integrar el canvi com a quelcom habitual del dia a dia. Mostra interès per aprendre del que és diferent d'ell/a. Interpreta el canvi com una oportunitat.

Autonomia

Definició	Capacitat d'afrontar decisions i problemes de manera satisfactòria, sense haver de dependre d'altres persones, amb proactivitat i planificació del temps i recursos disponibles.
Observacions	Aquesta competència inclou la planificació, organització, resolució de problemes, iniciativa i creativitat.
Competències relacionades	

Nivells de competència

1	Davant les dificultats es bloqueja i li costa reaccionar. No posa en joc elements de planificació o organitzatius per a afrontar decisions i problemes, ni mostra iniciativa ni creativitat. Necessita indicacions i supervisió. Mostra greus dificultats davant la presa de decisions.
2	Malgrat no mostra iniciativa ni creativitat sap posar en joc alguns elements organitzatius o de planificació per a donar resposta a problemes. Arriba a demanar ajut. Necessita confirmar que està fent el que li demanen. Li costa prendre decisions.
3	Sap organitzar i planificar la tasca per a afrontar decisions i problemes tot i que requereix suport en els moments de més dificultats. Mostra iniciativa però no creativitat.
4	Afronta les decisions i problemes de manera adequada, amb iniciativa i, si cal, creativitat. No requereix supervisió.

Comunicació assertiva

Definició	Capacitat de transmetre els propis punts de vista sense imposar-los ni renunciar-hi, de forma clara i convincent, escoltant i essent receptiu/va a les propostes dels altres.
Competències relacionades	Gestió emocional, Treball en equip.

Nivells de competència

1	No identifica els tres tipus de comunicació (passiva, assertiva, agressiva) i no aconsegueix ser assertiu. No escolta les opinions dels altres. Intenta imposar sempre el seu punt de vista. No argumenta les seves opinions.
2	Identifica els tres tipus de comunicació (passiva, assertiva, agressiva) però no aconsegueix ser assertiu. En transmetre allò que desitja o necessita a algú desconegut realitza renunciés o s'altera.
3	Depenent del context pot aconseguir transmetre allò que desitja o necessita a algú desconegut sense renunciar-hi ni alterar-se.
4	En cas de desacord, transmet el propi punt de vista sense atacar, imposar-se o coaccionar l'altre perquè ho accepti. Abans de donar el seu punt de vista escolta la opinió dels altres. Explica de forma raonada, clara i convincent la seva opinió sense imposar-la i sense renunciar al seu punt de vista. Té una actitud mediatra i un tarannà democràtic. Persona honesta i de ment oberta.

Gestió emocional

Definició	Capacitat d'identificar, analitzar, expressar i controlar els sentiments i les emocions desplegant estratègies adequades al context.
Observacions	Aquesta competència inclou la contenció, la tolerància a la frustració i a l'estrès.
Competències relacionades	Comunicació assertiva, Flexibilitat, Acceptació de normes i autoritat.

Nivells de competència

1	Li costa identificar les pròpies emocions. En cas de conflicte, es mostra inestable i amb conductes alterades.
2	Li costa identificar les situacions de risc que li poden provocar un conflicte emocional. Davant dificultats pot perdre el control o bloquejar-se.
3	Identifica les situacions de risc. És capaç de mantenir comportaments adequats en situacions que generen sensacions negatives.
4	Identifica les seves emocions, sense Posa a la pràctica estratègies per a gestionar adequadament les emocions demostrant un afrontament constructiu. Fa una bona gestió de les emocions segons el context en que es troba.

Excel·lència laboral

Definició	Capacitat de garantir un bon nivell de qualitat en la tasca assignada, optimitzant els recursos disponibles, amb actitud d'implicació i compromís i perseverant en la consecució de l'objectiu encara que el seu assoliment requereixi una actuació llarga en el temps i/o difícil en l'execució.
Observacions	Aquesta competència inclou la perseverança, responsabilitat, enfocament a l'èxit i a l'eficiència.
Competències relacionades	Disposició a l'aprenentatge.

Nivells de competència

1	No mostra interès per resultat ni el procés de la tasca. Ajusta l'esforç al mínim necessari per fer, com a molt, el que se li demana. No es mostra responsable vers els recursos materials que fa servir. Actua per impulsos, sense constància, mostra impaciència, impuntual.
2	Mostra interès en realitzar els diversos passos que requereix la tasca però no tant en el seu resultat, o a l'inrevés. Es conforma amb resultats mínims, sense esforçar-se per anar més enllà.
3	Malgrat adopta estratègies per un bon resultat de la tasca no sempre el resultat és òptim. Fa un bon ús dels recursos. És constant però es desanima davant les dificultats continuades
4	Mostra interès per la qualitat de la feina tot dedicant temps i esforços per a comprovar el resultat final. Actitud pacient, calmada i motivadora. Persevera davant de les dificultats.

Treball en equip

Definició	Habilitat i disposició per col·laborar amb altres persones en l'obtenció d'un objectiu comú.
Competències relacionades	Comunicació assertiva, Acceptació de normes i autoritat.

Nivells de competència

1	No mostra interès pel que fan i pensen els altres. No participa en les dinàmiques de treball en equip. Busca el seu propi objectiu amb la finalitat de cercar un benefici propi. No comenta les coses ni dóna explicacions.
2	Comparteix informació amb altres persones que treballen amb ell però li costa tenir-los en compte per assolir un objectiu comú. Participa amb poques ganes.
3	Facilita la col·laboració amb els companys. Participa i col·labora sense prendre gaire la iniciativa.
4	Genera dinàmiques de treball col·laboratiu. Col·labora i participa. S'implica. Realitza propostes, amb iniciativa.

Gestió de l'entorn

Definició	Capacitat de fer un bon ús dels recursos públics i privats, inclosos els mitjans de transport.
Competències relacionades	

Nivells de competència

1	Coneix pocs recursos públics i privats i no els utilitza adequadament. No sap moure's de manera adequada en el seu entorn.
2	Coneix el seu entorn més proper. Coneix però no sap utilitzar els recursos. Desconeix la manera d'accedir a noves eines emergents.
3	Els recursos públics i privats que coneix els utilitza adequadament, però no els coneix tots. Sap interactuar de manera adequada amb la finalitat de moure's quan li cal fer-ho,
4	Coneix bé els recursos públics i privats i els utilitza adequadament. Utilitza les eines socials. Sap moure's amb facilitat i eficiència.

Acceptació de normes i autoritat

Definició	Actitud de respecte vers l'autoritat des d'una perspectiva constructiva.
Competències relacionades	Gestió emocional, Treball en equip.

Nivells de competència

1	No accepta l'autoritat . Posa traves a les propostes. Es posa a la defensiva. El to de veu o l'actitud són agressives. No accepta la pròpia responsabilitat. Arrossega altres contra la norma.
2	Sol acceptar l'autoritat malgrat en moments de tensió arriba a mostrar actituds inadequades. No li agraden els comentaris o propostes però no replica. Manté una actitud passiva. No existeix implicació. No lidera, però es pot sumar a conductes fora de la norma.
3	Accepta l'autoritat amb actitud de submissió. No li agraden els comentaris o propostes però els acata. Accepta millorar en els seves carències.
4	Accepta l'autoritat tot essent capaç de donar-hi resposta constructiva. Fent propostes de millora o fent entendre els seus plantejaments del desacord. Accepta i realitza les propostes o comentaris.

5. Referències

Ajuntament de Barcelona. Diccionari de competències clau de Barcelona Activa. Disponible a <http://w27.bcn.cat/porta22/cat/altres/diccionari.jsp> Consultat 2-1-2014.

Ajuntament de Lleida: Diccionari de competències transversals. Disponible a <http://imo.paeria.cat/backup/competencies/> Consultat 2-1-2014.

Alles, Martha (2009): Diccionario de competencias. Ed. Granica.

CEPES (2011): Estudio de identificación de competencias clave. Disponible a http://www.cepes-andalucia.es/fileadmin/media/docs/Material_Promocional/Diccionario%20de%200Competencias.pdf Consultat 2-1-2014.

Colomer, M (2010): Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves. Agència de Comunicació Social.

ECAS (2010): Diccionari normatiu de competències transversals clau per a l'ocupabilitat de joves. Disponible a <http://acciosocial.org/wp-content/uploads/2012/07/diccionari-competencies-transversals-ECAS.pdf> Consultat 2-1-2014.

Fundació RH per a la motivació dels recursos humans i Daleph (2007): Guia metodològica per a la identificació i desenvolupament de competències transversals de relació. Disponible a http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/7370/Guia_Competencias_Definitiva2.pdf Consultat 2-1-2014.

Institut Català de Qualificacions Professionals: Sistema integrat de Qualificacions i Formació Professional de Catalunya. Disponible a http://www20.gencat.cat/docs/Educacio/Home/ICQP/Documents/ARXIUS/Sistema_Integrat_Qualificacions.pdf Consultat 2-1-2014.