

PROCÉS SELECTIU CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER
A L'ACCÉS A L'ESCALA DE GESTIÓ
GRUP DE CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL A
(SUBGRUP A2)

CONV. P01/2021

PRIMERA PROVA // SEGON EXERCICI

SUPÒSITS PRÀCTICS COMPETÈNCIES PERSONALS

D'acord amb les bases de la convocatòria aquest segon exercici consisteix a desenvolupar per escrit **quatre supòsits pràctics de resposta breu (màxim 10 línies per supòsit)** relacionats amb les competències personals dels temes del 71 al 76 del temari de la convocatòria previst en la base 2.2.

El temps per fer aquest exercici serà de **45 minuts**.

La qualificació de l'exercici és de **0 a 50 punts**. **Tots els supòsits pràctics tenen el mateix valor.**

IMPORTANT

Recordeu que l'exercici és anònim i que no es pot signar amb el vostre nom i cognoms

SUPÒSIT PRÀCTIC 1

En Joan és una persona de l'equip que assumeix per iniciativa pròpia les tasques relacionades amb la gestió de l'aplicació de les dades i els indicadors rellevants per al servei. Alhora també fa la comunicació als seus companys de quan estan disponibles aquestes dades i indicadors perquè les puguin consultar.

Amb el temps, es va convertint en la persona experta de tot allò que té a veure amb aquesta aplicació, no només sobre la instal·lació sinó també sobre la utilització de la mateixa i l'extracció d'estadístiques, la interpretació de les mateixes i possibilitats d'encreuament de dades, etc. Ho fa de bon grat, perquè li agrada treballar amb dades.

Fins i tot, arriba a programar les reunions amb els companys per atendre els seus dubtes i fa alguna formació esporàdica. A més a més, s'encarrega del procés de formació relacionat amb les noves incorporacions.

Des del punt de vista dels estils de lideratge i influència, quin tipus d'autoritat té en Joan en aquest cas? Raoneu la resposta.

SUPÒSIT PRÀCTIC 2

Esteu treballant amb un company i voleu comentar-li la vostra visió respecte als informes que ha presentat a les darreres reunions i li diu:

- "Hola, bon dia!. Quina poca cura que estàs posant en l'elaboració dels teus informes a les darreres reunions!".

Pel que fa a la comunicació entre els membres d'un equip, és correcte aquest feedback? Argumenteu la resposta.

SUPÒSIT PRÀCTIC 3

Un tècnic d'una altra administració diu que us ha demanat les dades corresponents a la justificació d'un ajut, però no ha rebut tota la informació requerida. Diu que va parlar amb una companya vostra i van quedar que li enviaríeu un document concret.

Li comenteu que: "No és possible perquè aquest document no existeix i és possible que no hagi entès bé el que la meva companya li va dir. Hauria d'haver consultat amb una altra unitat que són qui gestionen tota la documentació necessària per a aquest ajut.

Així seria més fàcil!!. Amb la documentació que disposem no ens serà possible fer aquesta gestió. Em sap molt greu. Cregui'm que si pogués ho faria.”

Assenyaleu les expressions a evitar en l'atenció a l'usuari i com ho hauríeu d'haver expressat?

SUPÒSIT PRÀCTIC 4

Us trobeu en una reunió en què el cap de la unitat ha comunicat un canvi en un procediment i està recollint la vostra opinió sobre el funcionament.

El Marc ha demanat que li expliquin millor el perquè d'aquest canvi. La Maria i el Pau han expressat opinions negatives perquè consideren que una dada que ara es demana no és necessària. El Francesc semblava pensatiu i prenia notes a la llibreta. Ningú s'ha interessat pel que han comentat la Maria i el Pau.

Quins tipus d'escolta identifiqueu en cada personatge? (podeu utilitzar la classificació que estableix Stephen R. Covey)